



2022即时零售履约配送服务白皮书

2022/05

- 有深度的供应链研究机构 -

引言



即时配送服务是零售业创新发展背景下产生的物流配送新模式，白皮书有助于我们更好了解当前零售即时配送服务发展现状，通过多零售场景下的成功案例分析，为零售企业寻求更好即时物流解决方案提供有益借鉴。

——商务部国际贸易经济合作研究院副院长 张威

在即时零售爆发式增长背后，即时物流已成为支撑其发展的坚实基础。在白皮书中，我们能看到众多特征鲜明且创新高效的即时零售履约配送方案，这些解决方案对于即时零售和即时物流的未来发展都具有重要的借鉴意义。我们期待看到，未来即时物流行业有更多像达达快送一样的企业能够持续创造商业价值，赋能合作伙伴，提供灵活就业机会，为创建和谐社会，贡献力量！



——中国物流与采购联合会同城即时物流分会秘书长 万莹

引言



数字时代消费者对“随时随地，所想即所得”的生活追求，推动即时零售市场快速增长。从即时配送到即时履约，即时零售供应链基础设施迭代加速，将促进零售业实现价值倍增，进一步支持品牌商高效服务客户。

——罗戈研究院院长 潘永刚

即时零售正在加速缩短商品和消费者的距离。白皮书以提纲挈领大视角对市场进行深入分析和探讨，相关成功解决方案也为线下实体零售发展提供了有益借鉴和复用。我们相信，在以达达为代表的平台赋能之下，数字基础设施不断耦合，实体零售发展必然越来越精细，即时零售模式也将支撑更多的线下实体焕发生机。

——联商网总经理 王跃林



引言



新零售引发的消费习惯和流通方式变革，无疑是深刻和持久的。在这个过程中，立足本地生活和服务的新业态、新模式亦层出不穷，可以说是近几年创业者们最为活跃的乐土。白皮书客观记录和复盘了这段历史，也对即时配送和同城零售的现状进行了细致梳理，实属难得。尤其是对该领域内代表性玩家的剖析、对比和价值挖掘，更值得细读，相信也会给大家带来些许思考和启发。

——快递物流知名自媒体人 驿站老鬼

随着人们对消费体验要求的不断提升，即时零售正以极快的速度发展。面对不断增长的即时消费需求，为消费者和零售商家提供优质的即时履约服务，是我们的责任与追求。从白皮书中我们能够看到，即时零售所需的履约服务已不再依赖于配送一环，而需要向上游延伸到包括仓储管理、拣货打包在内的“仓拣配”全链路协同。我们希望能借这份白皮书，与更多行业伙伴交流、共振，共同探索行业升级，努力为消费者带来更稳定、更优质、更快的即时达服务体验。



——达达集团联合创始人兼首席技术官 杨骏

引言



沃尔玛中国致力于携手上下游合作伙伴，构建以顾客和会员为中心的全渠道零售生态圈，以差异化的商品、优质的服务和无缝隙的全渠道购物体验，为中国千家万户创造价值和便利。持续创新、提升业务敏捷性是沃尔玛得以践行“顾客/会员第一”企业核心价值观的重要举措之一。未来，我们期待与达达以更紧密的关系进行合作，继续提升端到端的效率，不断优化购物体验，共同推动零售业不断变革，创造更高价值回馈给顾客和会员，助力他们实现美好的生活。

——沃尔玛中国大卖场首席营运官 祝骏

零售业数字化发展已是行业大势，完善同城物流基础设施、推动智能配送发展更是行业重要命题。近年来，七鲜超市在店仓一体化协同，提升仓拣配全链路效率方面做了众多有益探索并得到了明显的收效。七鲜超市携手达达快送持续完善同城物流基础设施和体系建设，在无人配送等领域收获颇丰，有效提升即时零售履约稳定性和配送效率。作为距离消费者餐桌最近的全渠道零售品牌之一，七鲜超市将携手达达集团在全渠道数字化领域不断前行，共同打造本地生活服务“新型基础设施”新标杆。



——京东七鲜总裁 郑锋

引言



当今时代消费者面对多元化的渠道选择，谁能更满足消费者的需求，就更容易得到消费者的青睐。即时零售和即时配送为商超行业带来巨大发展机遇，即时配送效率如何提升也是行业长期关注的话题。若渠道不能更好地服务消费者，那么渠道的价值将被大大削弱。达达集团作为华润万家重要战略合作伙伴之一，在企业数字化变革转型的关键时期，不断完善即时配送高效解决方案，助力全渠道即时配送效率持续提升。为更好的服务广大消费者，华润万家将携手达达在即时零售和即时配送领域不断前行，共同迈向更加美好的未来！

——**华润万家（控股）有限公司副总经理 徐之江**

零售行业的数字化转型是机遇亦是挑战，对于商超企业来说如何打通线上线下，实现即时到家履约非常关键。联盛集团正致力于打造一个稳定履约的自配送团队，基于此，联盛集团与达达智配展开深度合作。达达智配专业化、数字化的系统和产品为配送团队带来赋能，推动团队管理实现降本增效。未来，联盛集团将不断提升履约配送能力，在即时零售到家方面更好地服务消费者。



——**联盛易佳电子商务有限公司总裁 黄远华**

目录 Contents

1 即时零售履约配送市场发展概况

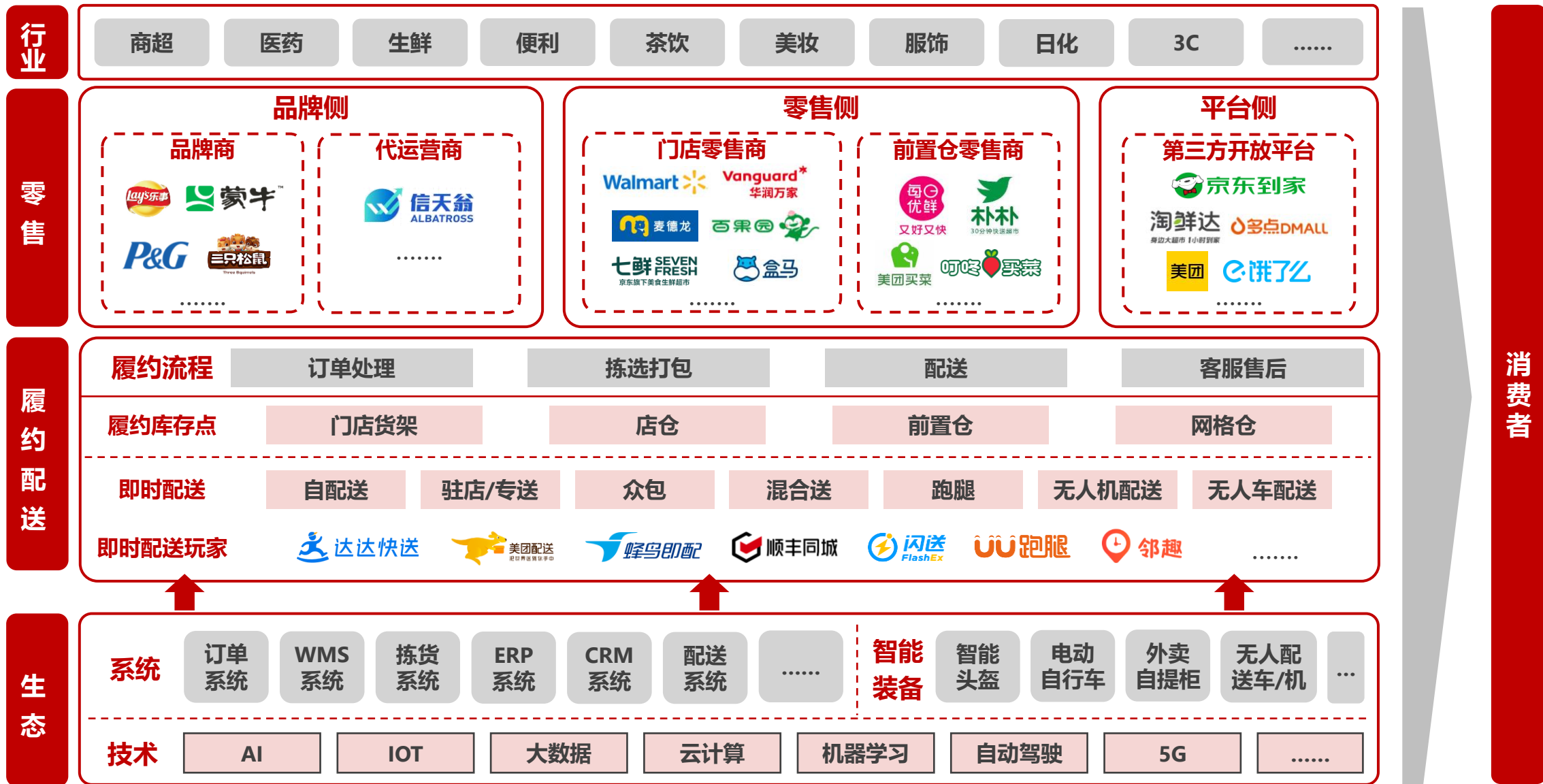
2 即时零售场景下的需求特征

3 典型即时零售履约配送解决方案

4 即时零售履约配送市场发展趋势



即时零售履约配送全景图



即时零售：以高时效性为显著特征的零售到家业务

即时零售，作为同城零售的进一步发展，是基于渠道、技术、履约服务为基础的零售业态变革。即时零售通过整合并重构零售体系，以LBS（基于位置的服务）为服务基点，以即时配送运力搭建履约交付服务体系，提供小时级甚至分钟级的零售到家服务。

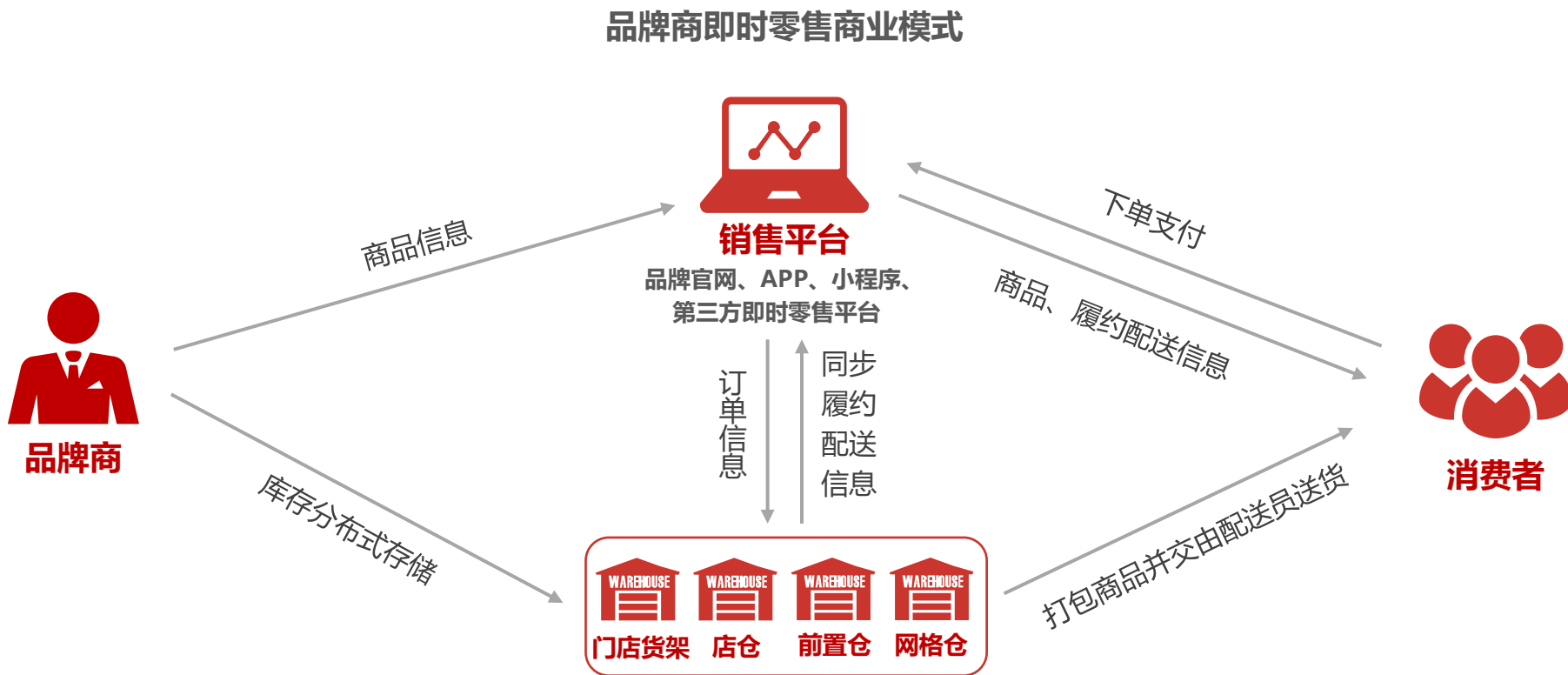
即时零售大多提供三公里以内服务，并呈现服务范围持续扩大的特征，如达达快送已能够覆盖7公里服务半径。

	远距电商时代	近距电商时代	微距电商时代
			
服务半径	超过100公里	小于100公里	3公里以内
履约模式	全国仓	城市仓	门店/前置仓
履约时效	配送时间较长	当日/次日送达	1小时达
代表应用			

品牌商：拓宽即时零售渠道为品牌赋能，满足消费者即时需求

品牌商通过自建APP、小程序，或入驻京东到家等第三方即时零售平台，拓宽商品销售渠道，为商品营销赋能，进一步推广商品并带动商品销售量，满足消费者对品牌商品的即时需求。

品牌商市场玩家：乐事、三只松鼠、宝洁、蒙牛等。



代运营商：以前置仓驱动，提供即时零售全场景一体解决方案，助力更多传统零售品牌转型

即时零售服务商（代运营商）专注于近场电商新场景下的新基础设施搭建，与各大平台和品牌一起，共同推进近场电商的发展，为用户提供更加极致的服务体验。它们选择以跨品牌共享前置仓网络和即时零售全场景一体解决方案，服务于品牌和平台，作为即时零售拓展本地化商品供给的解决方案。

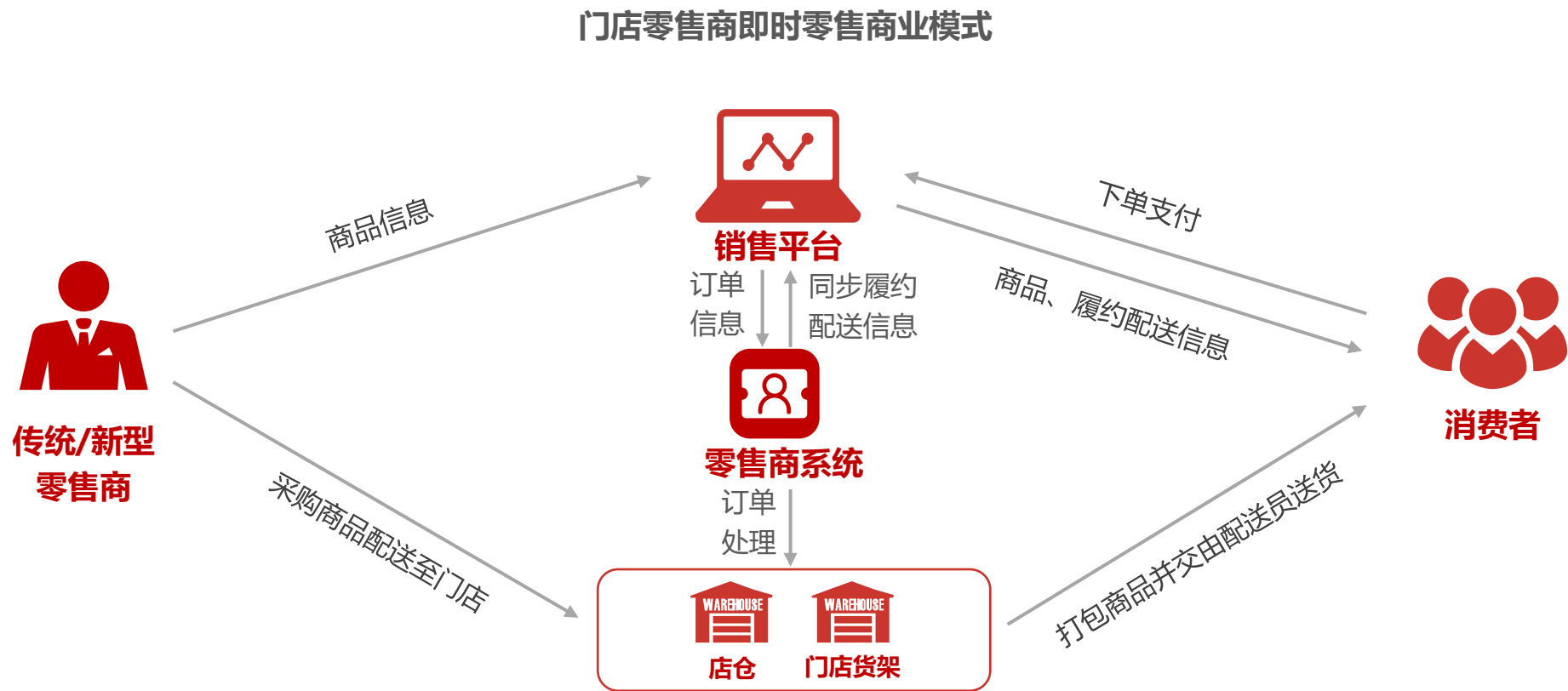
代运营商市场玩家：信天翁等。



门店零售商：线上线下融合，满足消费者即时需求

门店零售商通过对传统零售进行数字化改造，依托线下门店，打通线上销售渠道，实现全渠道运营。门店零售商通过自建或第三方即时零售平台发布商品信息，消费者下单后在门店仓或货架进行拣选打包，最后由即时配送员送货至消费者手中。

门店零售商市场玩家：沃尔玛、华润万家、麦德龙、百果园、盒马、七鲜超市等。

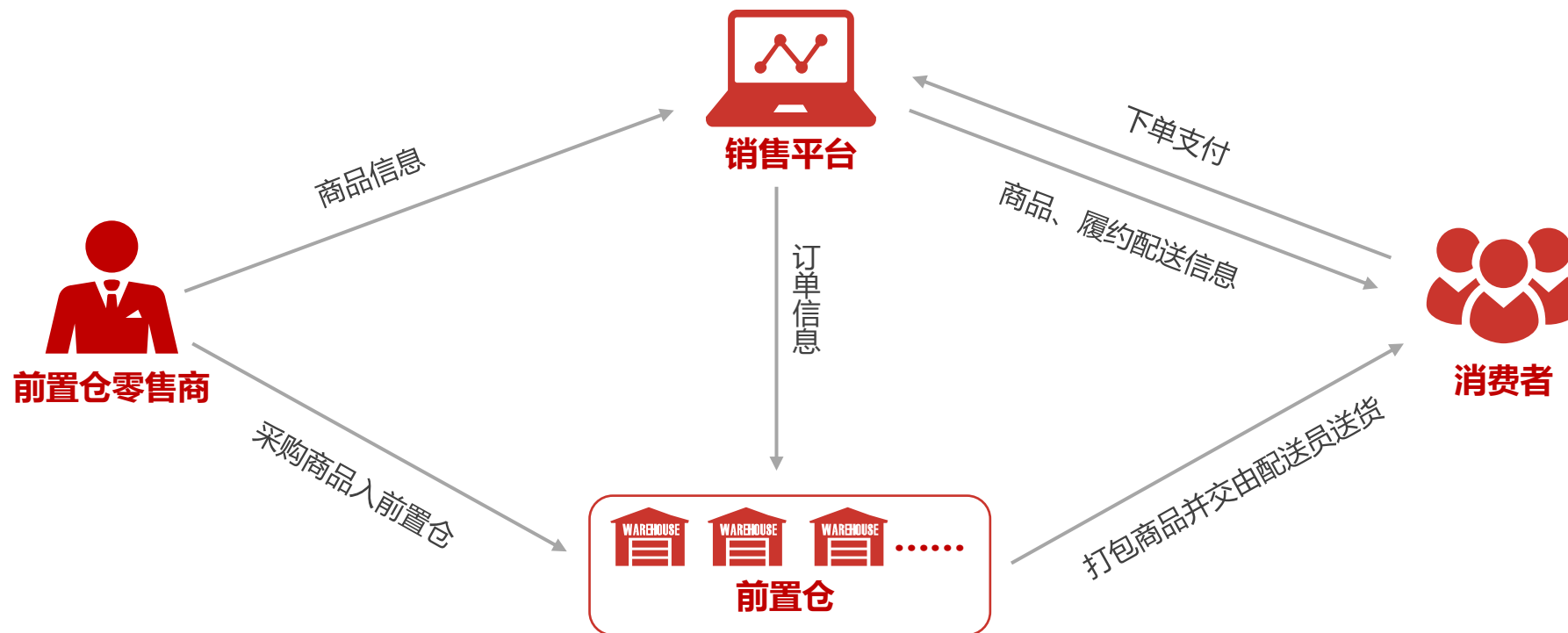


前置仓零售商：在配送时效和选址上有较明显的优势

前置仓零售商与传统零售商与在即时零售上的商业模式类似，但相较于传统零售商的门店货架和店仓，其仓库均设立的是前置仓，在配送时效上和选址上具有较明显的优势。

前置仓零售商市场玩家：每日优鲜、朴朴超市、美团买菜、叮咚买菜等。

前置仓零售商即时零售商业模式

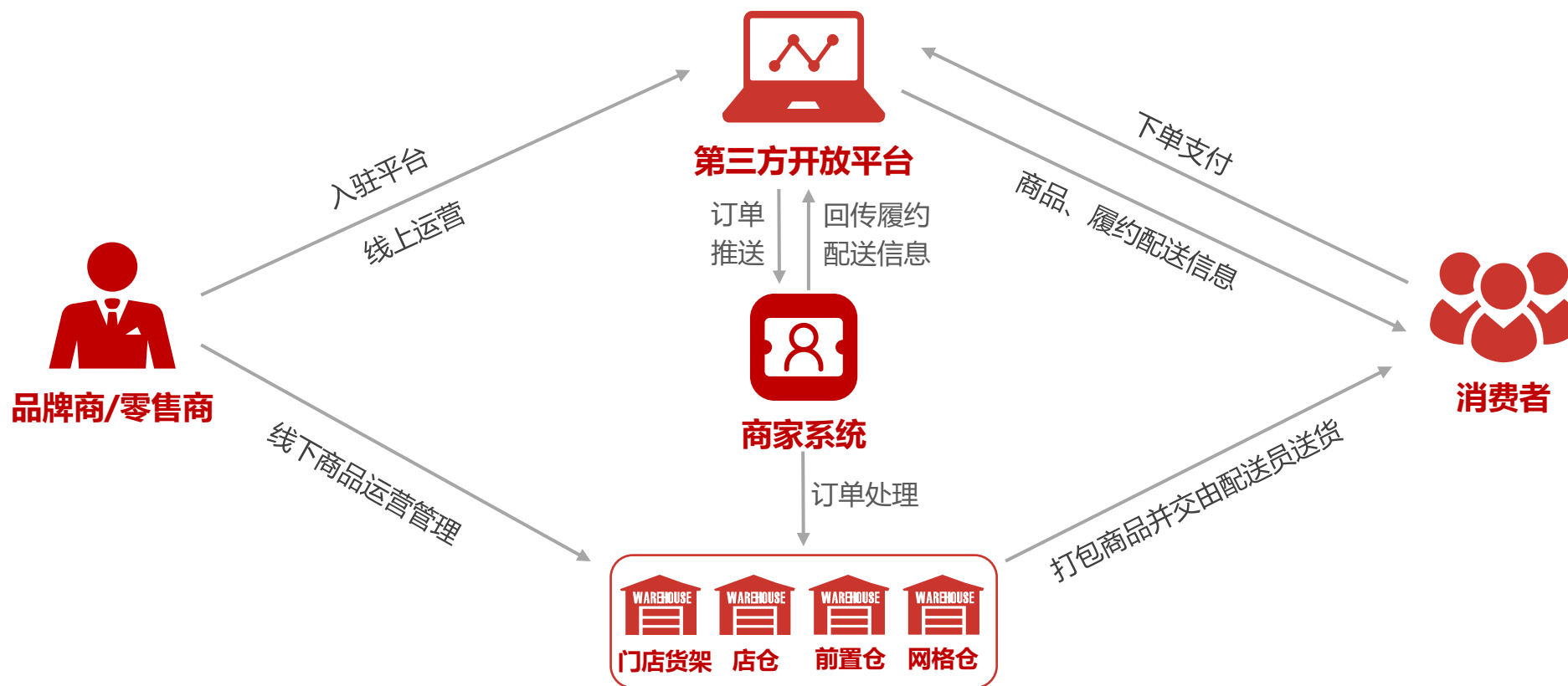


第三方开放平台：连接线下商家和线上消费，助力数字化升级

第三方开放平台即时零售商业模式依托互联网能力连接线下商家商品和线上消费者需求，平台上入驻多种商家类型从而可以满足消费者多品类一站式的即时消费需求。消费者在平台上下单后，平台订单推送至商家订单系统，商家进行订单处理，在时效范围内履约交付给消费者。

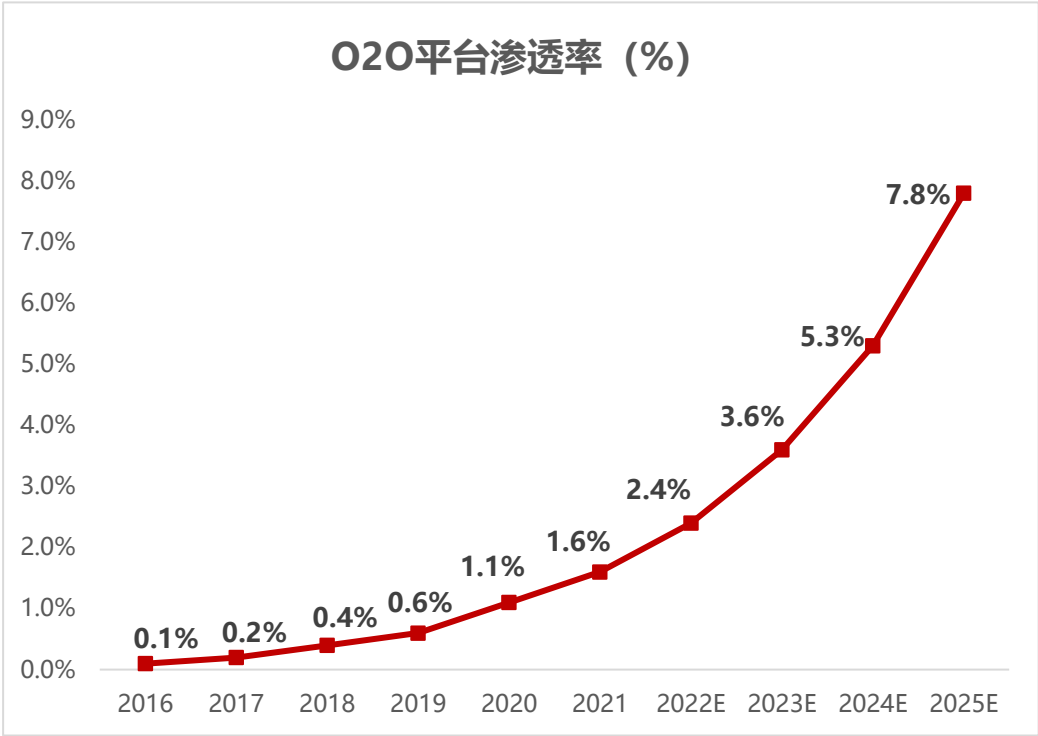
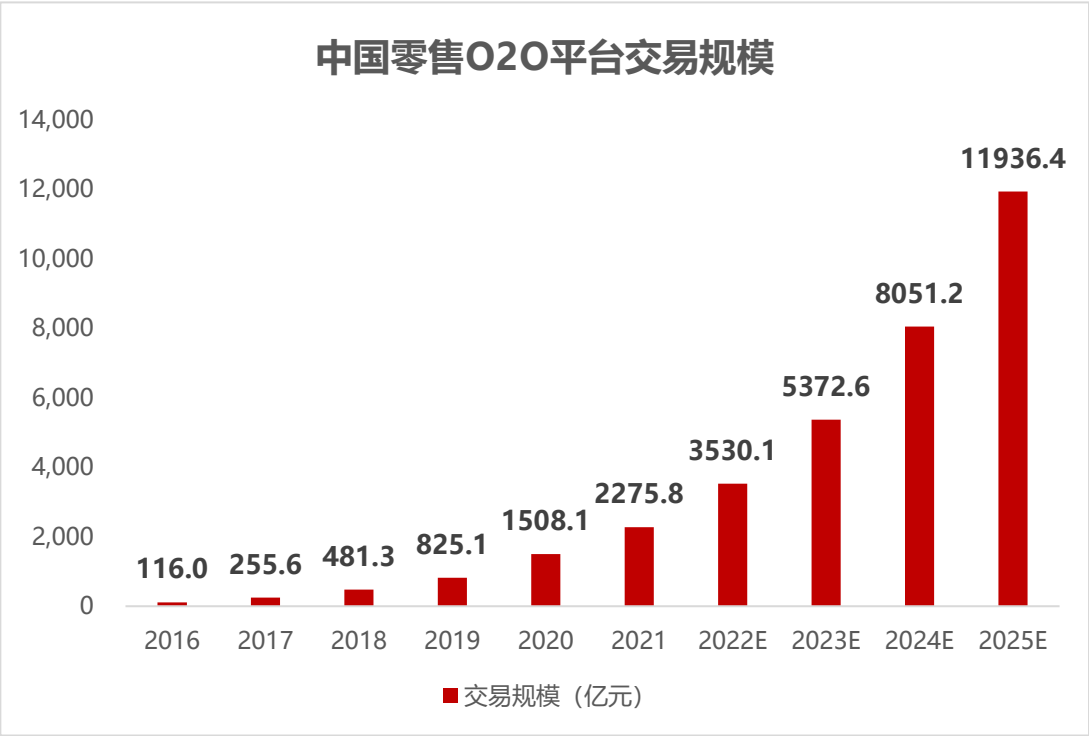
第三方开放平台市场玩家：京东到家、淘鲜达、多点、美团、饿了么等。

第三方开放平台即时零售商业模式



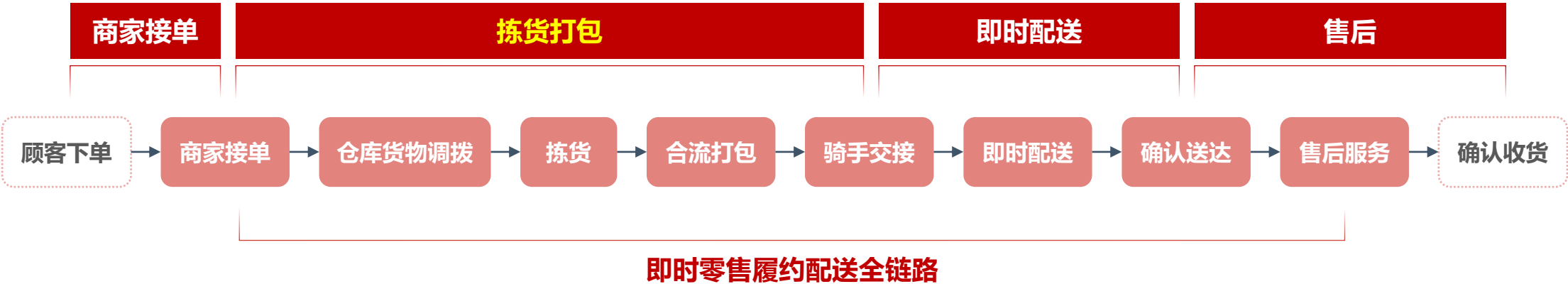
即时零售市场规模持续扩大，2021年零售O2O平台交易规模超过2000亿元

2016-2021年，中国零售O2O平台交易规模持续扩大，年复合增长率超过80%，**预计2025年市场规模将接近1.2万亿元**。O2O平台渗透率逐年提升，2021年渗透率达到1.6%，仍有较大成长空间，未来即时零售市场规模将进一步扩大。



即时零售履约配送：即时零售订单流转的全过程

即时零售履约配送是零售商家即时零售订单流转的全过程，即用户下单后，从商家接到订单、完成商品拣货打包、将商品转交骑手进行配送、用户收到商品，直至售后完成的一系列服务过程。



餐饮外卖即时配送全流程

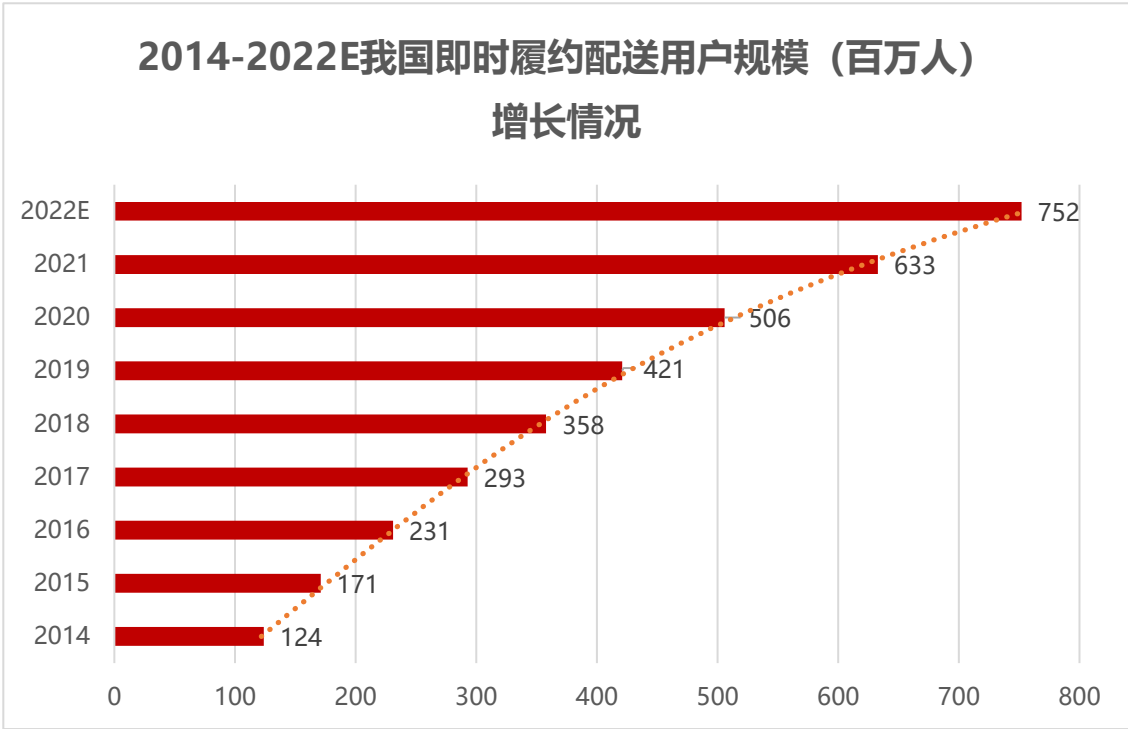
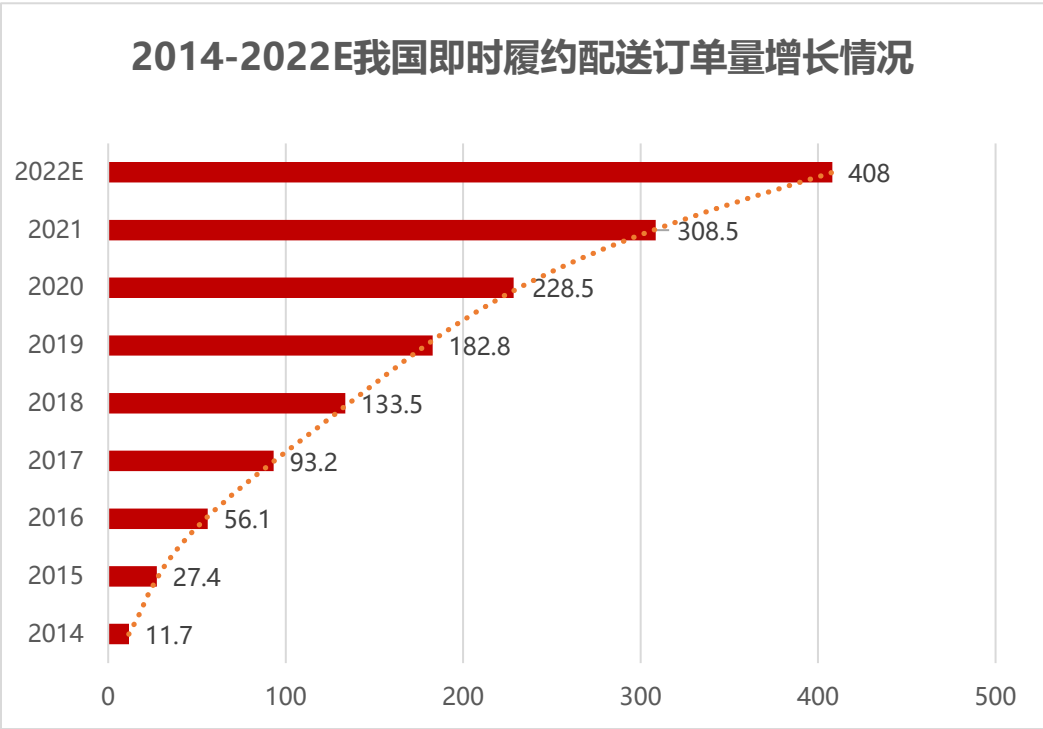
对比即时零售履约配送全链路与餐饮外卖即时配送全流程，二者存在显著区别：

- 餐饮外卖配送链条短，从订单到配送，商家关注和需要的仅是配送服务
- 即时零售履约配送链条长，从订单到配送，商家不仅关注配送服务，更在仓储和拣货环节存在痛点。为一家零售门店提供优质的即时履约配送服务，不仅要提供优质配送服务，还需深入履约链条上游的仓储和拣货环节，打通仓-拣-配，实现高效链接和协同，全方位赋能零售商

即时履约配送市场成长迅速，2021年订单量突破300亿单，用户规模超6亿人

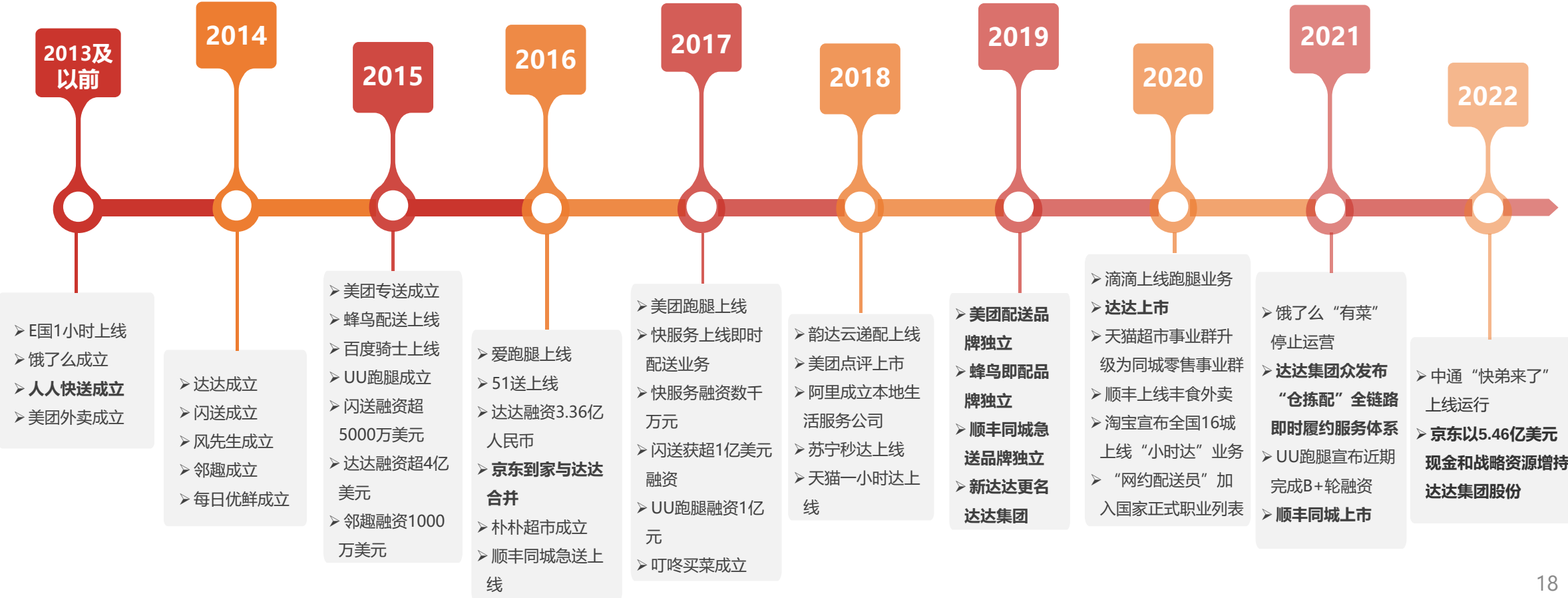
随着即时消费需求日益增长，即时零售业务蓬勃发展，我国即时履约配送市场规模成长迅速。2014-2021年，即时履约配送订单量呈爆发式增长，2021年订单量为308.5亿单，年复合增长率接近60%；2021年即时履约配送用户规模超过6亿人，年复合增长率为26.22%。

预计到2022年即时履约配送订单量将突破400亿单，用户规模将突破7.5亿人。



即时履约配送行业群雄并起，各类玩家逐鹿市场

早在2013年之前，我国即时履约配送行业已开始初步发展，并自2014年开始呈现爆发式增长。行业相继出现达达快送、闪送、UU跑腿等开放平台。2015年，包括美团、饿了么在内的外卖巨头开始采用众包模式。2017年开始顺丰、圆通、韵达等传统快递行业也纷纷入局。2020年达达集团作为“即时零售第一股”在纳斯达克敲钟上市。



目录 Contents

1 即时零售履约配送市场发展概况

2 即时零售场景下的需求特征

3 典型即时零售履约配送解决方案

4 即时零售履约配送市场发展趋势



商超、生鲜、医药和便利店行业在商品及订单层面呈现出差异化的需求特征

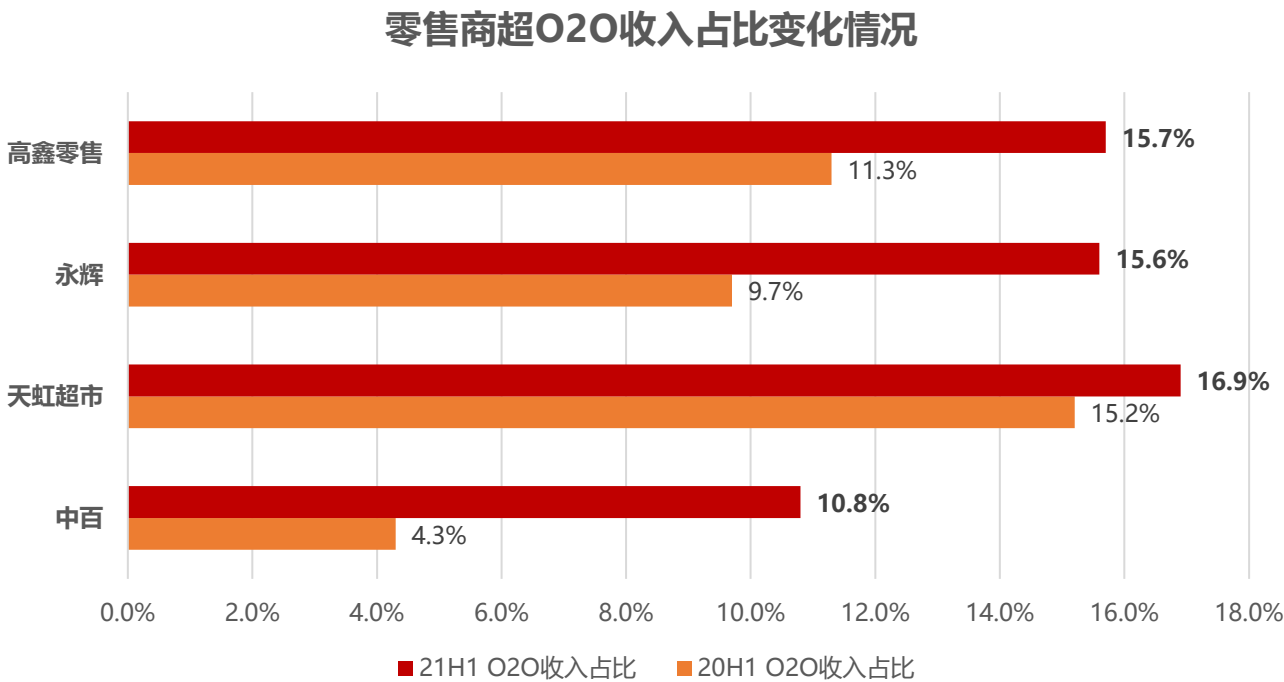
	商超	生鲜	医药	便利店
商品特征	- 商品种类最多且最为复杂，多品牌，多规格 - 效期商品，需要严格关注2/3有效期 - 生鲜商品，易腐烂、易受挤压，易变形，易损坏 - 粮油、牛奶、纸巾等商品销量领先，体积大、重量大	- 生鲜商品，易腐烂，易受挤压，易变形，易损坏 - 冻品对温度和时效要求高 - 部分商品价值量高 - 部分商品外观特殊，体积重量大，气味重	- 商品品种多、品牌多 - 专业性要求高 - 效期商品，管控严格 - 大部分药品体积较小 - 隐私商品，需隐藏商品明细，保护用户隐私安全	- 商品种类、规格较少 - 以预包装的效期商品为主，鲜食占比呈上升趋势
订单特征	- 订单包含件数及sku数多 - 周末为重要销售节点，订单量高于工作日 - 客户收货地址以住宅为主 - 预约单占比提升	- 订单频次较高 - 订单包含件数及sku数多 - 订单量日波动较平缓 - 客户收货地址以住宅为主，办公室场景需求较快增长	- 订单包含件数及sku数较少 - 时效要求急迫 - 订单全天候分布，夜间订单占比较大 - 订单距离较长 - 客户收货地址以住宅为主，办公室场景需求较快增长	- 订单包含件数及sku数中等 - 夜间订单小幅波动增长 - 订单量日波动较平缓 - 时效要求较高 - 客户收货地址以住宅为主 - 客单价低

商超零售：即时零售规模持续增长，2021年78.5%的超市企业线上销售同比正增长

根据中国连锁经营协会《2021超市业态调查快报》，2021年78.5%的超市企业线上销售同比增长，八成超市企业线上销售占比稳步提升。

《快报》显示，2021年，72.2%的超市企业依然保持门店扩张，样本超市新开门店1577家，净新增门店686家，平均扩张型企业新增12个门店。

从零售商超O2O收入占比变化情况看，高鑫零售、永辉、天虹、中百等大型商超连锁企业，21年上半年O2O收入占比均呈现同比增长态势，零售商超即时零售规模持续增长。



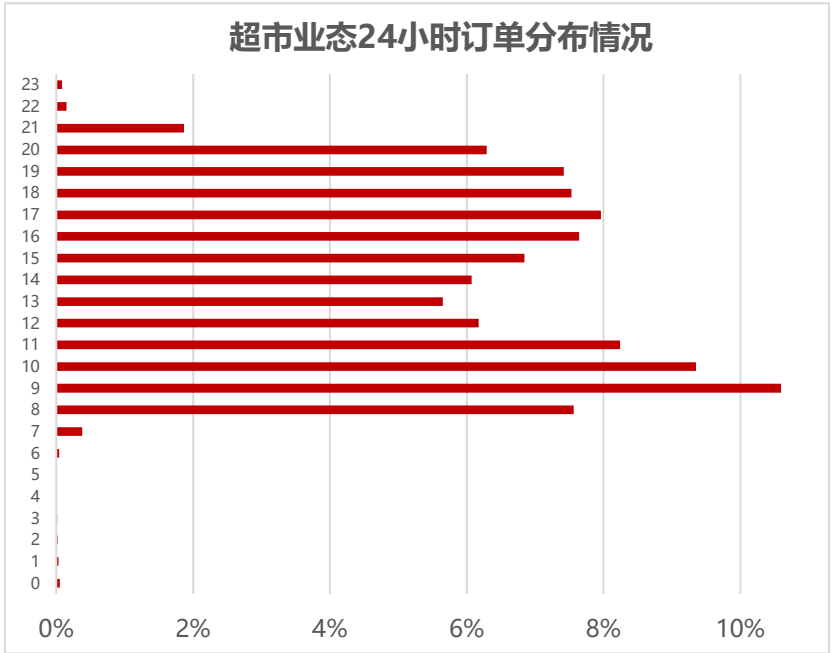
78.5% ↑

“ 2021年78.5%的企业线上销售同比正增长，半数样本企业增长超过10% ”

——中国连锁经营协会（CCFA）
《2021超市业态调查快报》

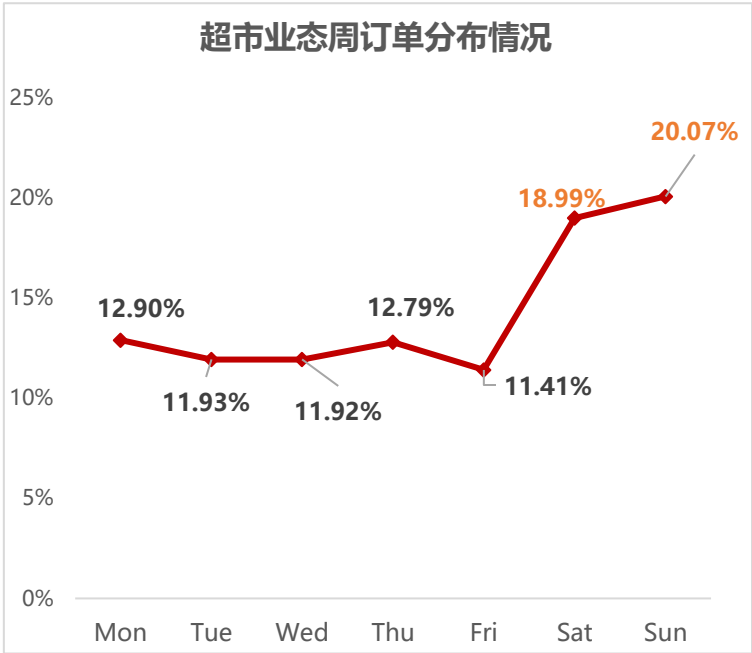
商超即时零售需求特征

- ◆ 从**商品特征**看：商超业态下商品种类最多且最为复杂，多品牌，多规格；既包含效期商品，需要严格关注2/3有效期，又包含生鲜商品，呈现易腐烂、易受挤压，易变形，易损坏等特征；粮油、牛奶、纸巾等商品销量领先，呈现体积大、重量大特征（根据京东到家2021年平台数据分析显示，商超行业即时零售商品品类Top5分别为粮油副食、乳制品、菜、休闲食品、水饮）。
- ◆ 从**订单特征**看：商超即时零售订单包含件数及sku数量较多（根据京东到家2021年由达达快送配送的订单数据分析，商超行业即时零售订单单均件数为6.55）；周末订单量高于工作日，订单占比接近40%；客户收货地址以住宅为主；预约单占比提升。

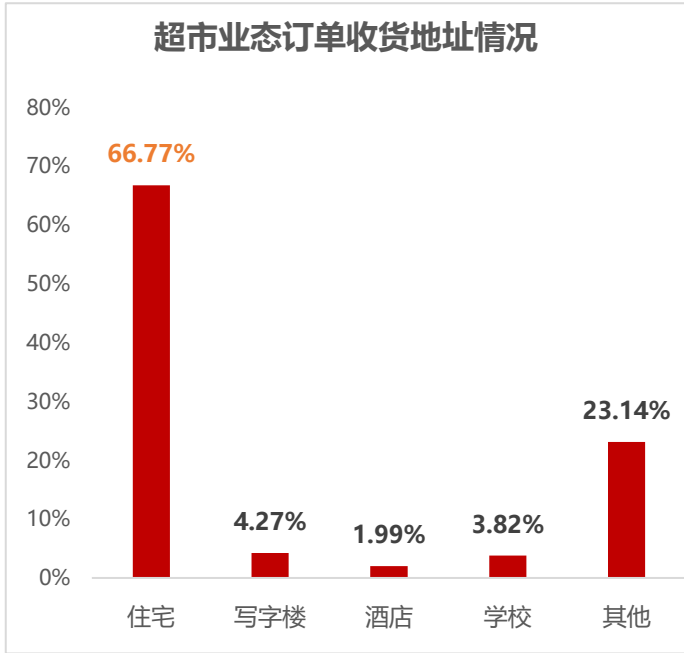


样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单

数据来源：达达集团



样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单

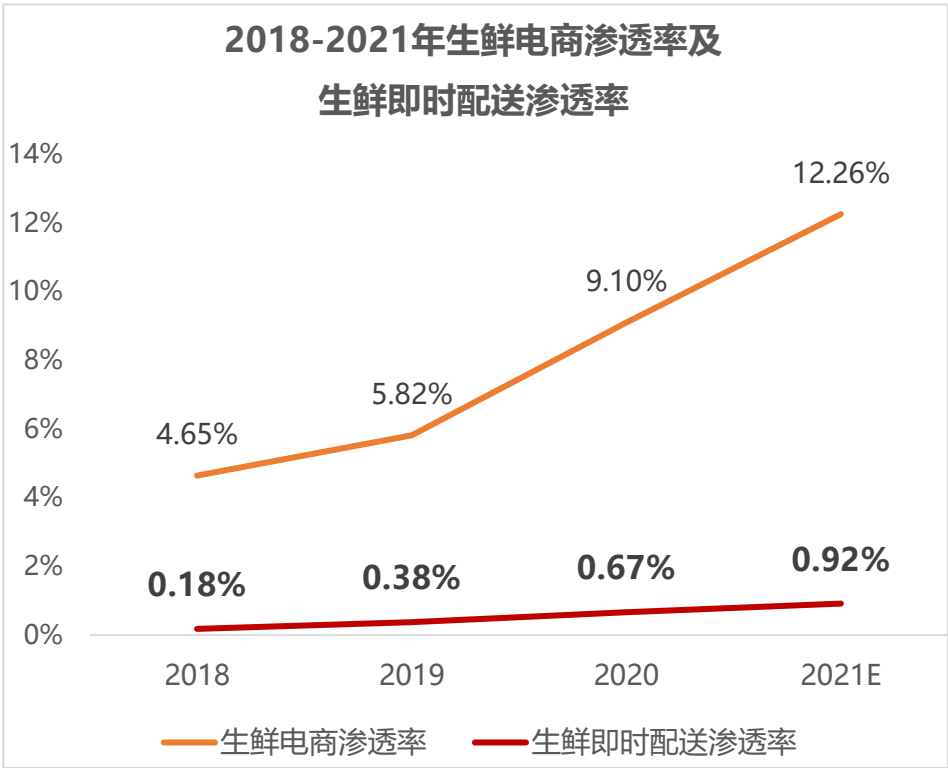
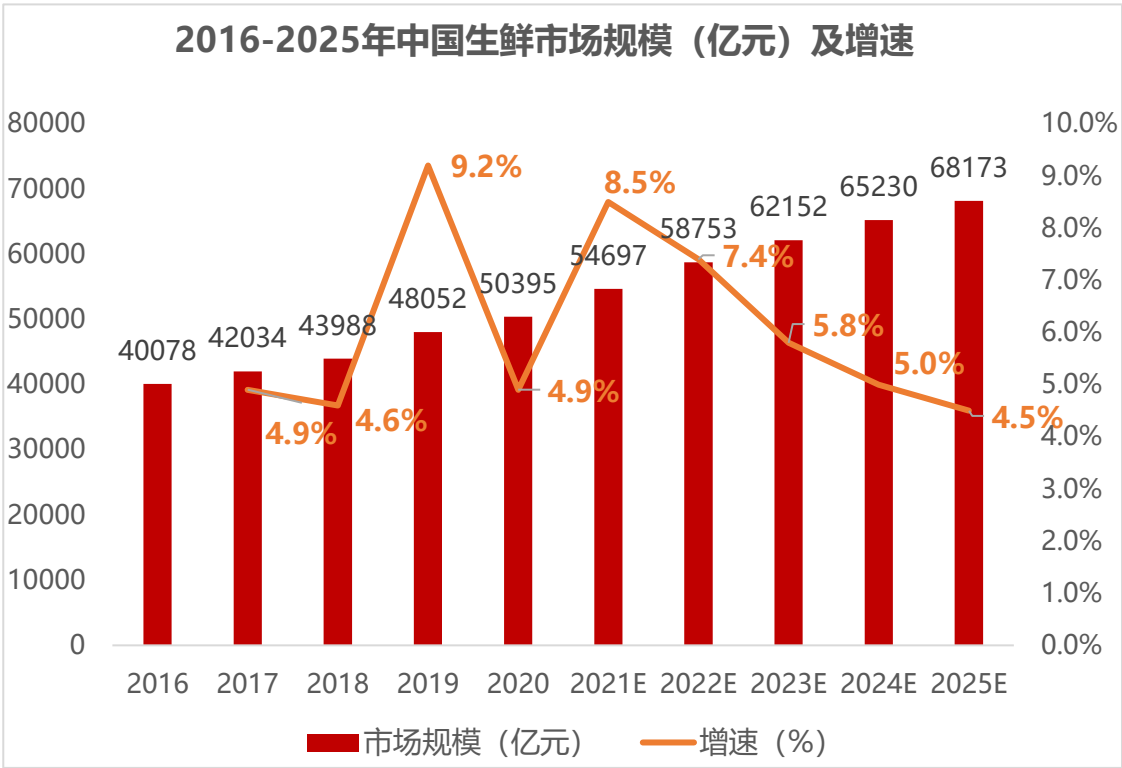


样本来源：取自达达快送2021年全年全渠道订单

生鲜零售：市场规模持续增长，即时配送渗透率不足1%，拥有巨大发展空间

数据显示，中国生鲜零售市场规模持续增长，预计到2025年，市场规模将超过6.8万亿元，增长速度为4.5%。作为民生消费领域的万亿级市场，生鲜零售因刚需、高频、触达终端消费者等特性，吸引了众多入局者对行业进行线上化变革，诞生了前置仓、仓店一体、社区团购等诸多新型商业模式。生鲜零售高度依赖传统线下渠道，其电商渗透率一直低于其他行业。

2021年生鲜电商渗透率仅为12.26%，其中生鲜即时配送渗透率不到1%，拥有巨大发展空间。

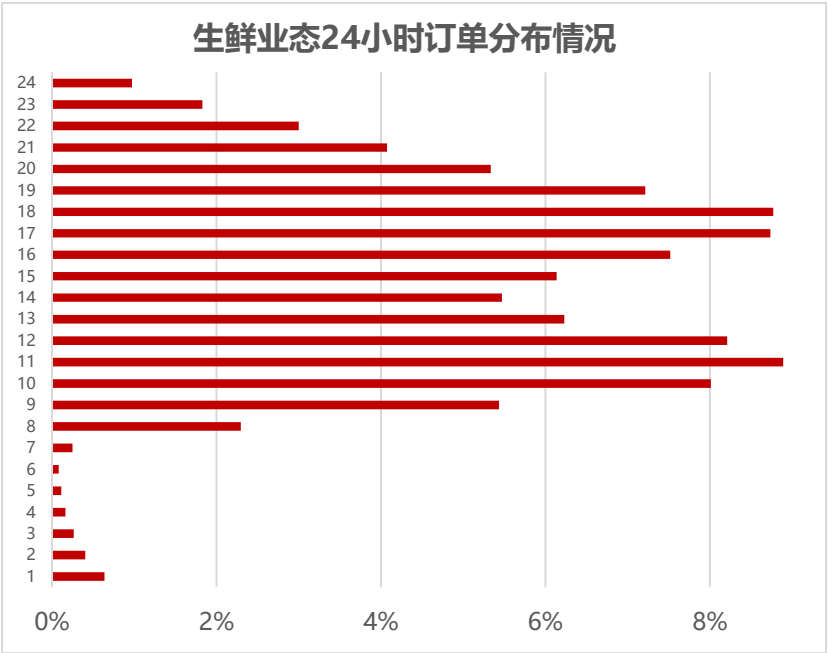


数据来源：东北证券、艾瑞咨询

生鲜即时零售需求特征

生鲜即时零售订单规模增长迅速，越来越多的消费者采用线上下单，线下即时送达的方式满足日常果蔬生鲜的需求。

- ◆ 从**商品特征**看：生鲜商品呈现易腐烂的显著特点；因生鲜商品一般采用塑料薄膜封装，商品易受挤压，易变形，易损坏；生鲜冻品需要全程冷链，对温控和时效要求高；部分生鲜商品（如车厘子）货值高；部分生鲜商品外观特殊，体积重量大，气味重（如榴莲）。
- ◆ 从**订单特征**看：生鲜订单频次较高；订单包含件数及sku数量多（根据京东到家2021年由达达快送配送的订单数据分析，生鲜行业即时零售订单单均件数为7.77）；订单量日波动较平缓；客户收货地址以住宅为主，办公室场景需求较快增长。

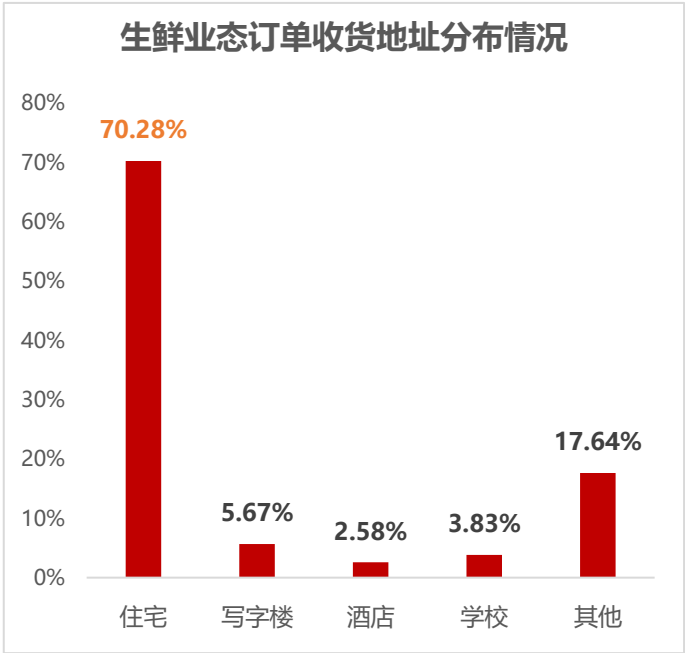


样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单

数据来源：达达集团



样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单

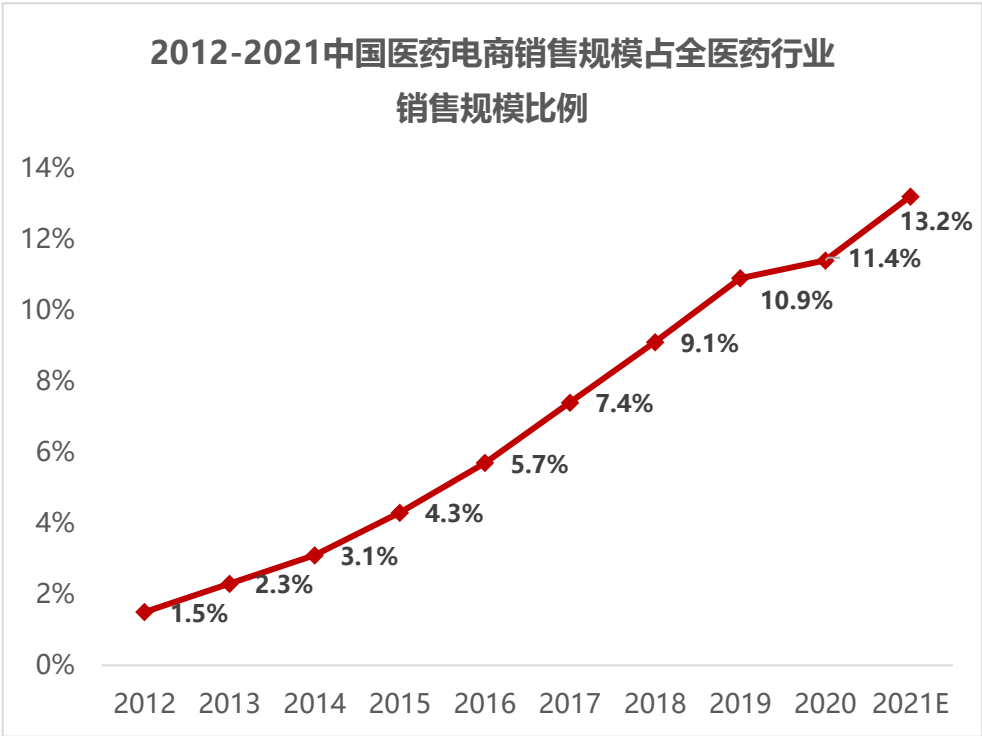
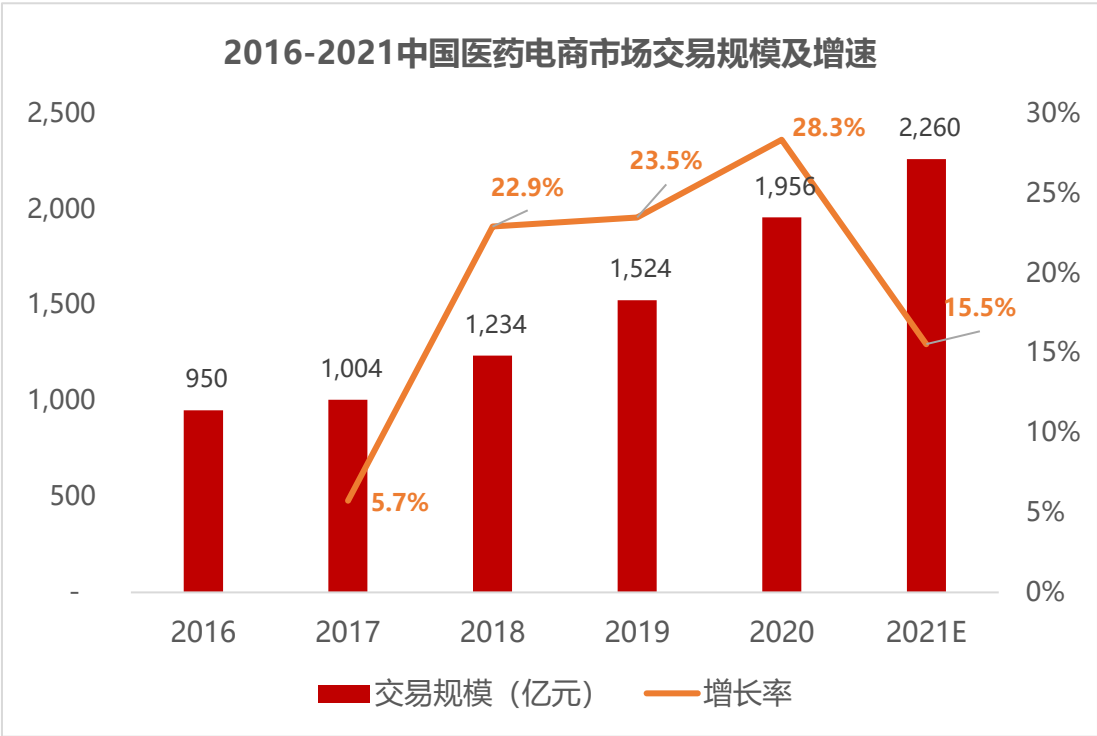


样本来源：取自达达快送2021年全年全渠道订单

医药零售：电商市场交易规模持续增长，2021年增至全医药行业销售规模的13.2%

新冠肺炎疫情的爆发悄然改变了人们问诊、购药习惯，互联网医疗在线问诊量猛增，医药电商业务也快速增长。在政策和市场的双驱动下，医药零售企业积极探索专业化、数字化、智能化转型路线，为消费者提供B2C、O2O以及“互联网+”等多业态增值服务。

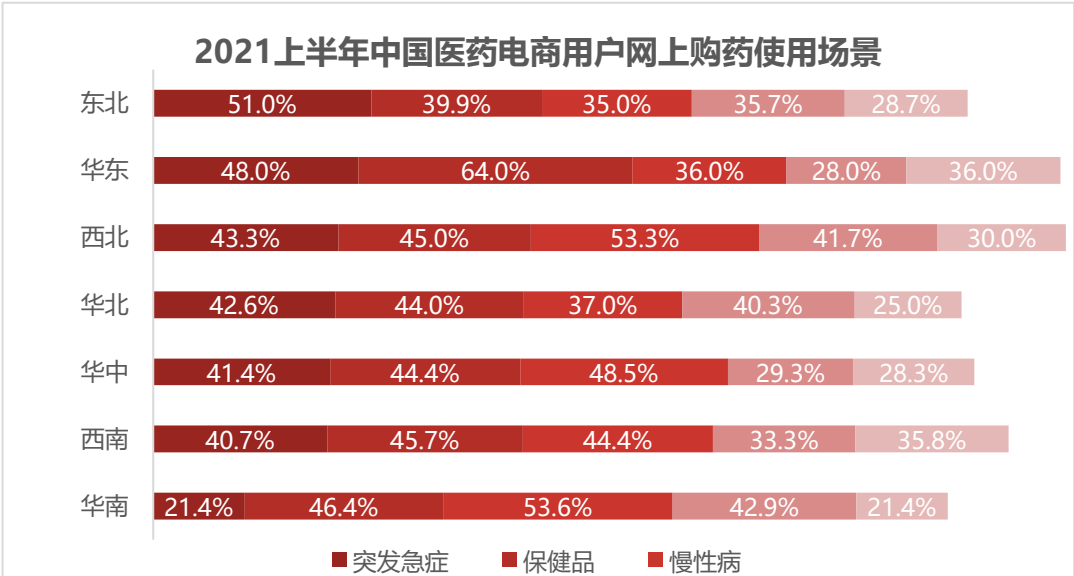
数据显示，2021年医药电商市场规模预计达到2260亿元，增速为15.5%，占全医药行业销售规模比例达到13.2%，未来市场有望进一步打开。



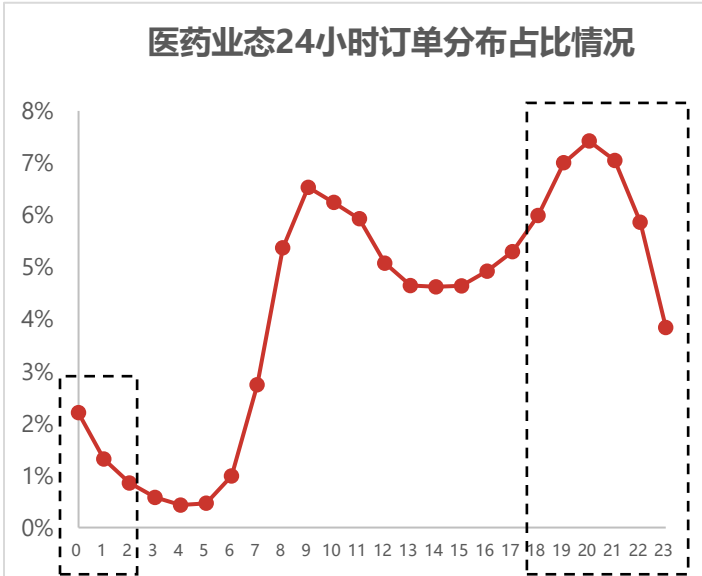
医药即时零售需求特征

医药即时零售业务已经从单纯提供药品到家，慢慢演变成提供问诊、用药咨询、送药上门一体化的服务体系。

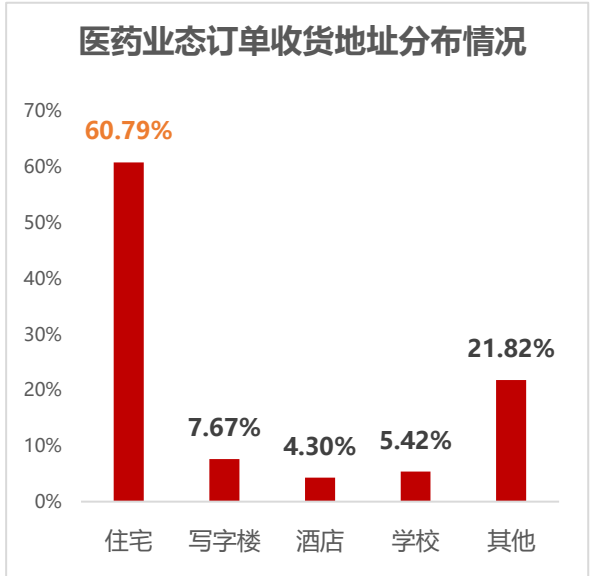
- ◆ 从**商品特征**看：药店商品种类多，品牌多，专业性要求高；均为效期商品，效期直接影响到用药安全，管控严格；大部分药品体积较小，包装不严密易导致遗漏。
- ◆ 从**订单特征**看：订单包含件数及sku数量较少（根据京东到家2021年由达达快送配送的订单数据分析，医药行业即时零售订单单均件数为3.39）；药品的需求具备突发性、偶发性、急迫性等特征，导致时效要求急迫；零售药房7*24小时营业，白天的药品购买需求以到店消费满足为主，故到家订单从时间段分布来看，夜间订单占比较大，夜间6点-凌晨2点订单超40%；药店覆盖区域较广，订单配送距离较长；客户收货地址以住宅为主，办公室场景需求较快增长。



数据来源：艾媒数据中心，达达集团



样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单

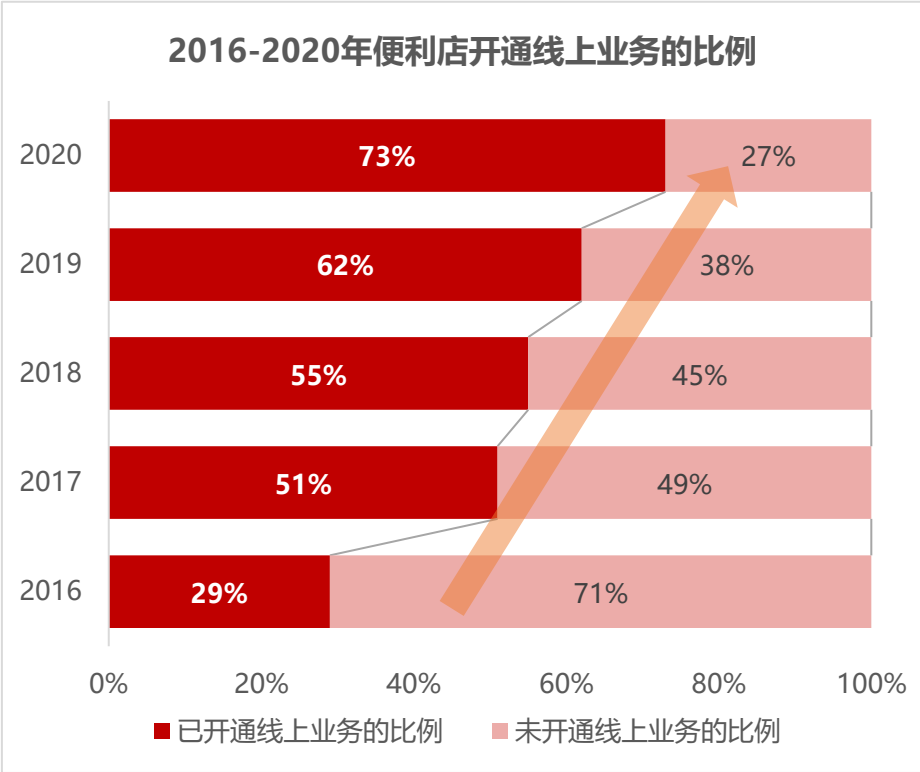
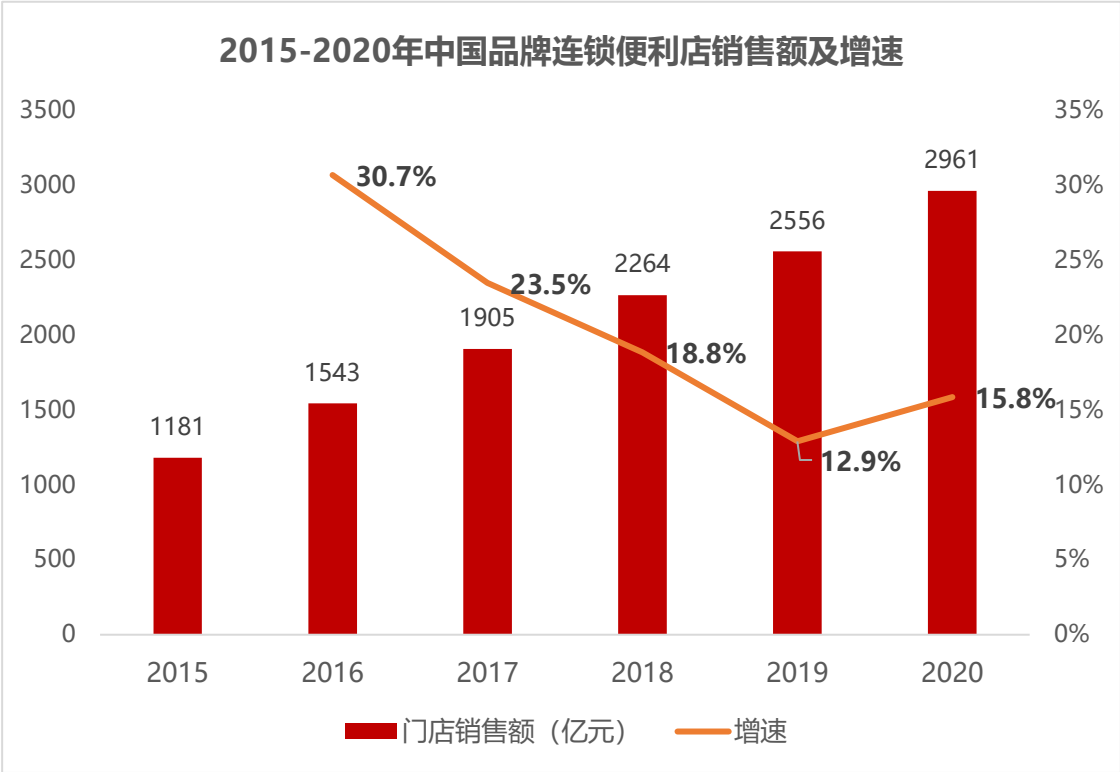


样本来源：取自达达快送2021年全年全渠道订单

便利店零售：门店数量及市场规模大幅增长，线上业务比例稳步上升

中国品牌连锁便利店市场规模持续扩大。据悉，2021年全国门店数量达到25.27万家。

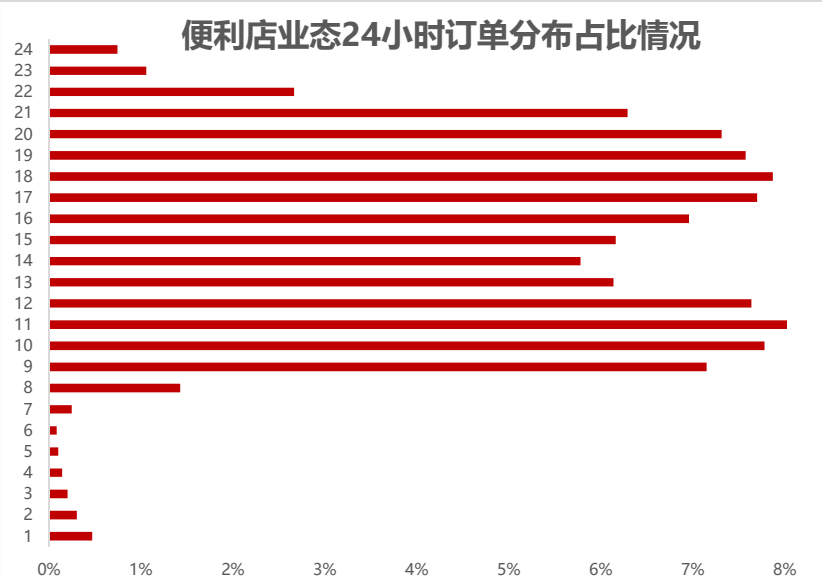
2016-2020年，便利店开通线上业务的比例呈稳步上升的趋势，由2016年的29%增长至73%，2019-2020增速明显，提升了11%，疫情进一步催化了便利店线上业务的开展。



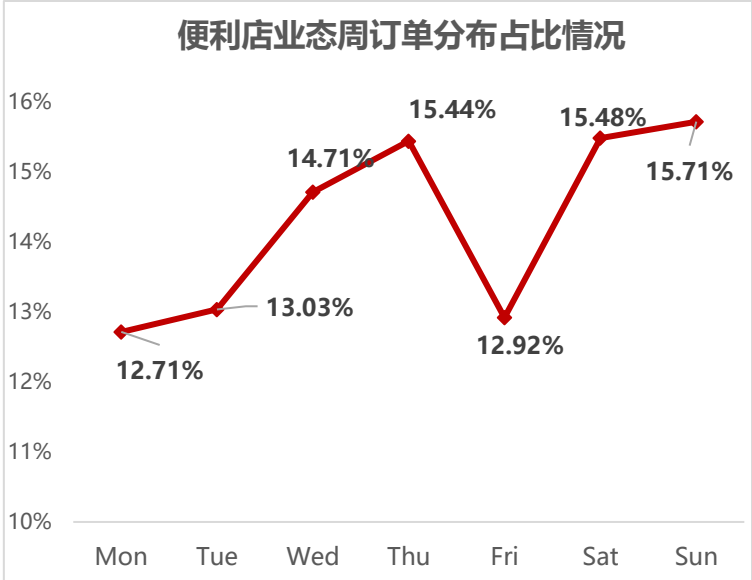
便利店即时零售需求特征

便利店即时零售业态下，消费者通过在即时零售平台上下单，订单下发至各便利店门店系统，店内员工完成备货后交付给骑手，最终由骑手将订单即时配送至消费者手中。

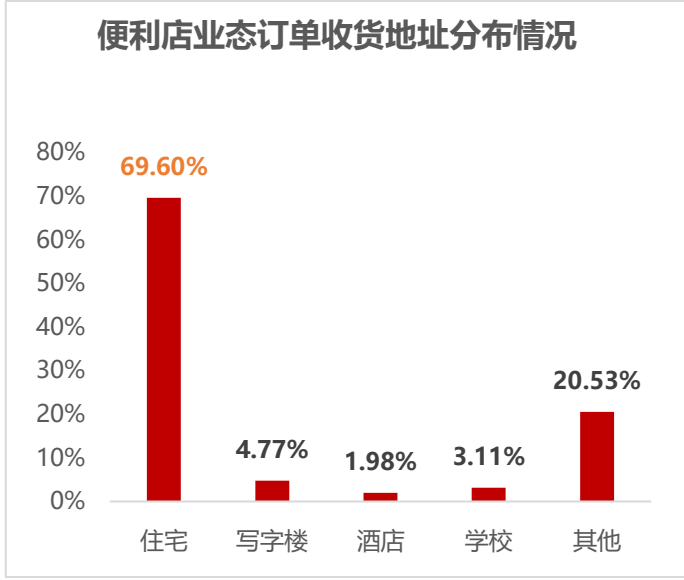
- ◆ 从**商品特征**看：便利店以常规休闲食品为主，同时提供少量乳制品、烘焙食品、鲜食/速食、酒水饮料、日用品、烟草等。便利店商品种类、规格较少，以预包装的效期商品为主，同时鲜食占比呈现上升趋势。
- ◆ 从**订单特征**来看：便利店24小时不间断运营是其行业特性，因夜间卖场、超市等业态闭店休业，夜间订单汇集在便利店业态上，故夜间订单小幅波动增长；便利店即时零售需求以当下应急需求为主，订单包含件数及sku数量中等；订单量日波动较平缓；消费者大多在2公里以内，对时效要求更高，客户收货地址以住宅为主。



样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单
数据来源：达达集团



样本来源：取自达达快送2021年9月全渠道订单



样本来源：取自达达快送2021年全年全渠道订单

目录 Contents

1 即时零售履约配送市场发展概况

2 即时零售场景下的需求特征

3 典型即时零售履约配送解决方案

4 即时零售履约配送市场发展趋势



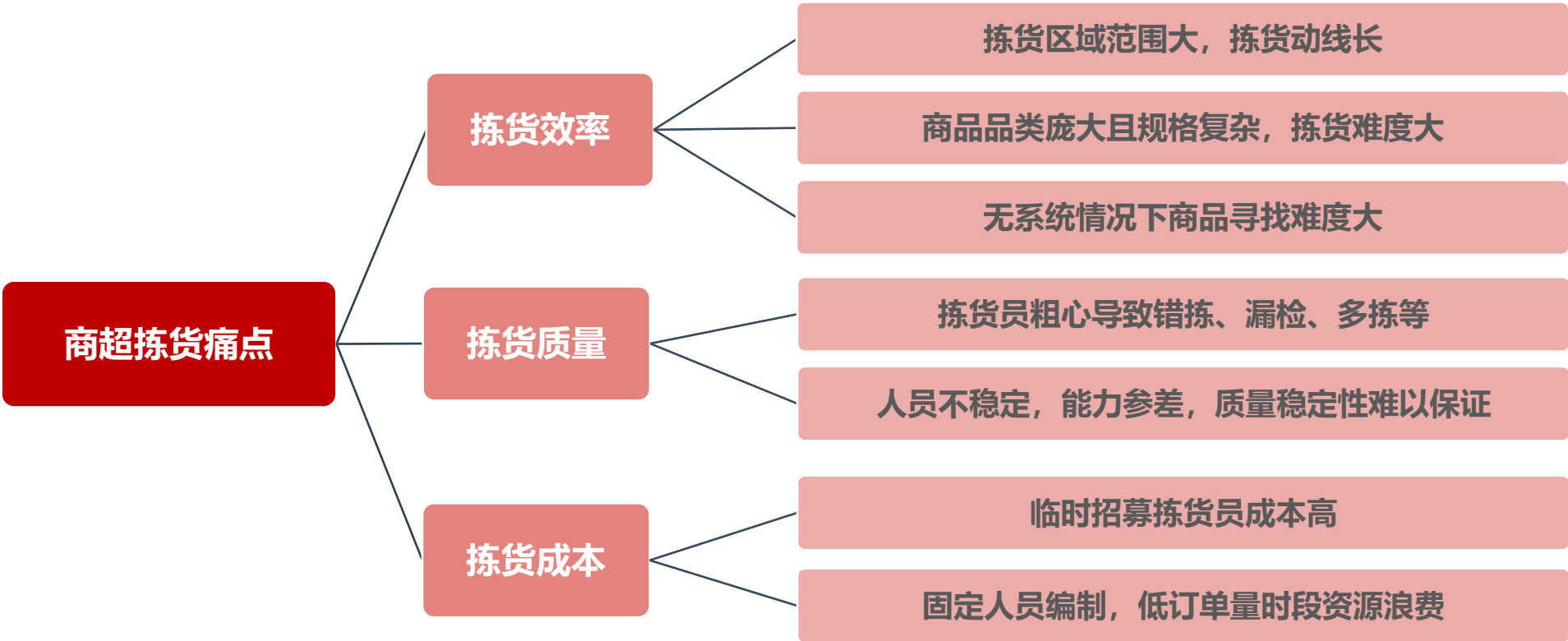
01

商超即时零售业态

商超商品品类庞大，即时零售订单SKU复杂，卖场区域面积大，拣货痛点显著

商超零售业态有别于其他零售业态，由于商品品类庞大，拣货区域大，商品寻找难度大等客观因素，**拣货作业**是其即时零售履约过程中，极其耗费人力的关键环节。

此外，商超即时零售周末订单高于工作日，**高度弹性的拣货人力配备**是运营难点，依靠自有员工和促销员拣货，不仅拣货效率低，质量不佳，且拣货员招募、保留困难，成本高。拣货的效率、质量和成本，很大程度上决定了订单交付的服务水平。



商超周末订单量大，充足的弹性运力保障是即时配送的关键

配送是即使零售订单履约交付的最后一个环节。商超零售业态下，不同门店间订单量差异性大，同一门店周中周末订单量也存在差异，周末为重要销售节点，订单量高于工作日。此外受促销活动影响，大促期间订单量也会较快增长。

因此，选择合适的运力结构和运力组织形式，搭建高效的即时配送运力体系，达到对运力的有效监控和管理，是零售商超实现保质保量的订单交付的前提。

商超即时配送服务流程：

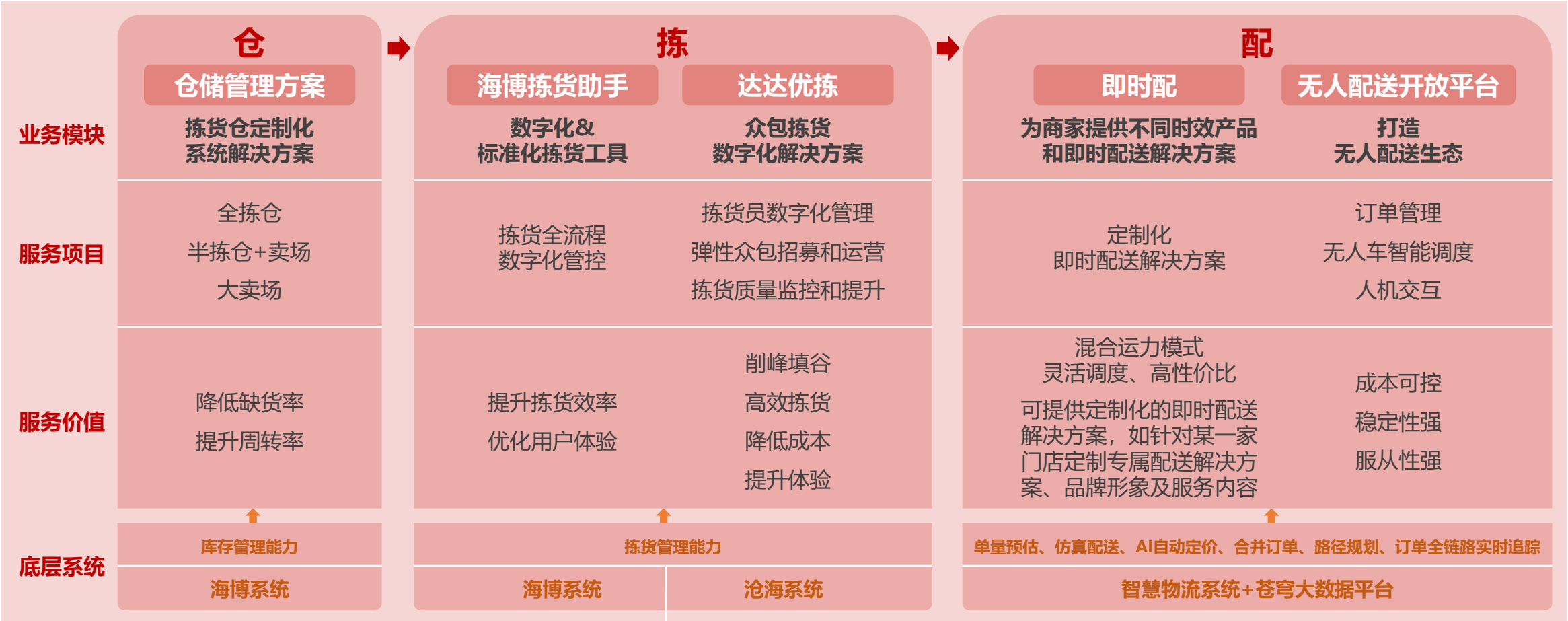


从组织方看，运力的组织方式分为自营运力、加盟运力和众包运力

	自营	加盟	众包
组织方式	层级管理	层级管理	扁平化管理
用工类型	全职配送员	加盟商 全职配送员	社会化 运力资源
订单监控	订单全环节 监控	订单全环节 监控	订单全环节 监控
管理方式	统一管理	统一管理	以订单维度 管理
培训方式	统一培训	统一培训	专项培训

达达快送针对商超行业商品品类多，履约需求复杂、流程长，大促运力弹性要求高等特性，首创性提供“仓拣配”全链路定制化解决方案

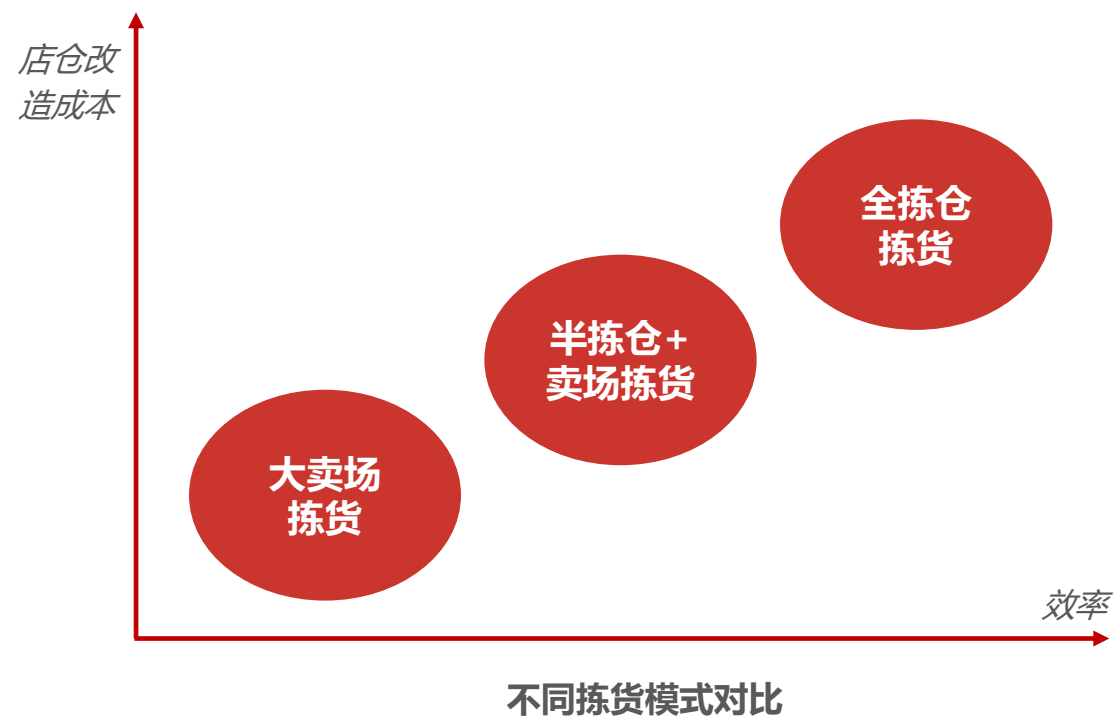
达达快送是即时零售行业首个建立“仓拣配”即时履约服务体系的开放平台，在即时零售领域具有先发优势和领先地位。



达达快送海博系统为商超提供拣货仓定制化系统解决方案

达达海博系统是达达集团自主研发的数字化中台SaaS系统，基于履约优化、商品管理、会员运营、营销活动和数字看板五大能力模块，为连锁零售商提供全渠道数字化解决方案。

在履约层面，达达根据商超门店面积、订单等情况，兼顾成本和效率，为门店定制化设计合适的拣货模式，提供全场拣货履约方案，半仓拣货履约方案和全仓拣货履约方案，降低履约问题订单率，提升店铺排名和用户体验。



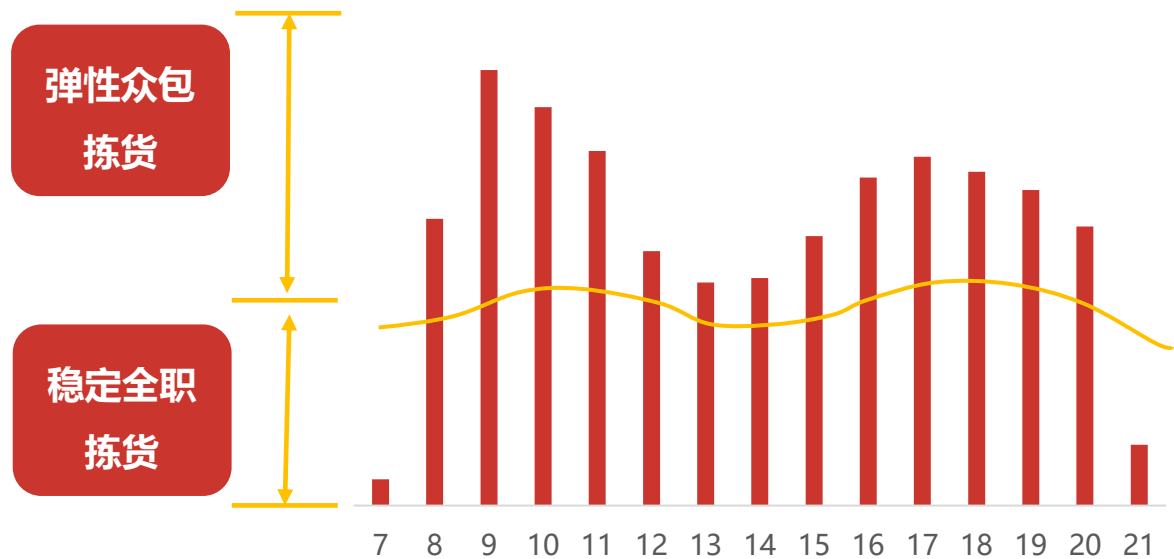
半仓拣货示意图

达达优拣开创性提供弹性众包拣货服务，解决商超拣货作业痛点

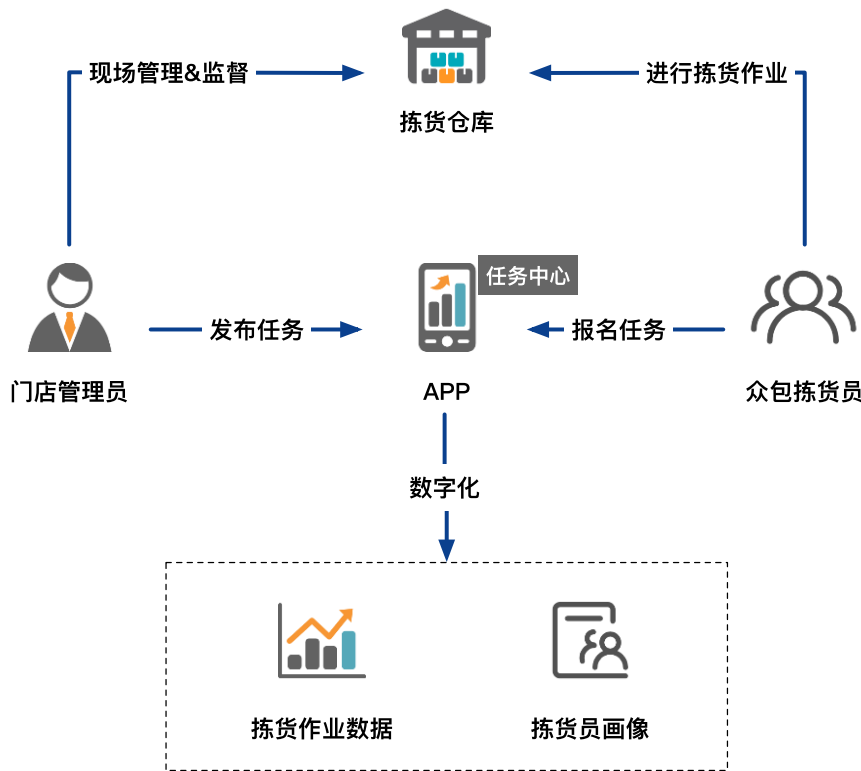
达达优拣为商超提供**众包拣货员**，通过达达优拣APP，按时段精准发布用工需求数量，实现拣货作业数字化，同时规范化管理拣货作业，实现风险控制，降低拣货成本。

时段灵活且成本更低的拣货员招募和激励方式：

- ◆ 招募灵活，系统化管理
- ◆ 按件 / 单结算，多劳多得
- ◆ 按天结算，T+1提现
- ◆ 数据追踪和奖惩：拣货人员工作效率、质量追踪到个人



达达优拣业务流程：



达达快送为商超提供定制化即时配送解决方案，全方位满足商超客制化需求

达达快送针对商超周末及大促期间订单量大，订单SKU多、体积大、重量大等特性以及客户个性化需求，提供定制化即时配送解决方案。

商超客户底层基础配送解决方案：

智能订单分配&运力调度系统

- 骑士扫码到店+自助交接
- 智能实时看板、运力调度
- 最优配送路径规划
- 前置配送合单



驻店+众包混合送

- 驻店：稳定运力保障
- 众包：应对单量波动



超市定制化专业装备

- 适用配送商超品类的子母箱装备
- 尺寸灵活选择
- EPP环保材质
- 冷藏商品温度保持在10℃以下，冷冻商品保持在-1℃以下



专业招聘，专业管理，专业服务

- 骑手系统化管理，强化管理和培训，专人督导
- 统一形象、装备
- 统一话术、服务流程，保障客户体验
- 订单日清



商超客户定制化配送解决方案：

达达快送可根据客户需求，定制化提供不同**配送范围**、**配送时效**以及**配送价格**的解决方案。此外还可针对性开发**客制化增值服务**，如联名品牌工服、送货前/中/后的客制化沟通话术、客制化载具（合规前提下）、为顾客带垃圾下楼、大促前联合商超进行订单预测和统筹规划等。



山姆客制化工服、头盔和载具：



山姆客制化沟通话术示例：

- ◆ **送达时：**“您好，请查收您的山姆订单。感谢您使用山姆极速达服务。如有问题请拨打小票上的400客服电话。祝您生活愉快！”

美团配送为商超提供多场景、差异化的配送解决方案

美团配送针对商超行业大/重件配送难度大、配送成本高、商品保鲜要求高、货损/退换货频率高等痛点，通过不断与用户端交互测试，满足配送时效多样化，探索出适合商超场景的专属调度策略，并形成了高人效低成本的商超配送服务模型。

配送解决方案

大/重商品配送	动态配送优化	全程保温保鲜	保障用户体验
打造专属配送方案，升级支架与配送箱承载力，提升商超大件商品配送能力	通过动态时效、智能集单方式，合理调配运力，提效降本	提供专业保鲜配送箱、温控计、保温箱、冰板等设备，满足商品保鲜要求	提供专业运营团队、一对一客服、上门退换等特色服务，保障体验

配送服务产品

	美团跑腿	混合送	美团快送	美团专送
配送范围	10公里以内	5公里以内	5公里以内	3公里
组织形式	➢ 兼职为主 ➢ 指定物品一小时内同城送达的配送服务 ➢ 以骑手抢单的模式派单	➢ 三公里以内专送为主，3-5公里快送为主 ➢ 以骑手抢单的模式派单	➢ 主要由兼职骑手配送 ➢ 以骑手抢单的模式派单	➢ 全职骑手
收费方式	➢ 按配送距离阶梯定价，配送费较高 ➢ 24小时进行配送。晚上根据0-2点，2-6点，21-24点三个不同时段增加额外服务费	➢ 按配送距离阶梯定价 ➢ 24小时进行配送。晚上根据0-2点，2-6点，21-24点三个不同时段增加额外服务费	➢ 按配送距离阶梯定价 ➢ 24小时进行配送。晚上根据0-2点，2-6点，21-24点三个不同时段增加额外服务费	➢ 配送费最高 ➢ 24小时进行配送。晚上根据0-2点，2-6点，21-24点三个不同时段增加额外服务费

蜂鸟即配为商超提供承诺达和品质达服务

蜂鸟即配针对商超行业商品特性和行业痛点，提供承诺达和品质达服务。

行业特性

- 商品特性：SKU多，物品重量大体积大，生鲜品类的冷冻需求
- 行业痛点：退换货频率高，高峰期运力难保障，大促期间门店拣货效能低

解决方案

- 专属商超配送运力&设备支持大件超重件及生鲜配送，通过库存共享智能调度提前规划大促期间拣货人员保障，逆向物流支持保障交易履约，解决商超配送难题

推荐产品



承诺达



品质达

代表客户

大润发，家乐福，华润万家，苏宁小店



承诺达

配送模式：驻店+大网

产品优势：配送服务稳定
优质、多元增值服务

适配行业：适合大型连锁
餐饮、商超便利的高品质
需求客户



品质达

配送模式：大网直营骑手

产品优势：接起保障、配
送稳定

适配行业：适合普通餐饮、
商超便利医药、酒水、快
消类商户

顺丰同城为商超提供多模式物流方案

顺丰同城针对商超行业特性，依托精英骑士团队，多元化运力模式和职能调度系统，实现优质履约。

行业特性

- 物流配送链条长、环节多、难度大
- 新零售数字化转型空间广阔
- 货品种类多、体积大、重量沉，有保鲜保温、防损防震、分拣包装等特殊需求

解决方案

- 定制全城网点接驳送、长距离配送等多模式物流方案
- 通过扫码寄、SKU管理等实现智慧运营，助力精准营销
- 提供多规格载具包装、全程冷运等精细化流程，骑士岗前需专业培训

代表客户

天虹，永旺

1 精英骑士团队

骑士统一**服装**、配置专业**装备**、基于严格准入条件和多层级全自营管理方式，提供高品质服务

2 多元运力模式

打通**驻店、商圈、全城**三层运力网，精准匹配门店需求，精细预测规划同时满足订单波动等特殊情况

3 智能调度系统

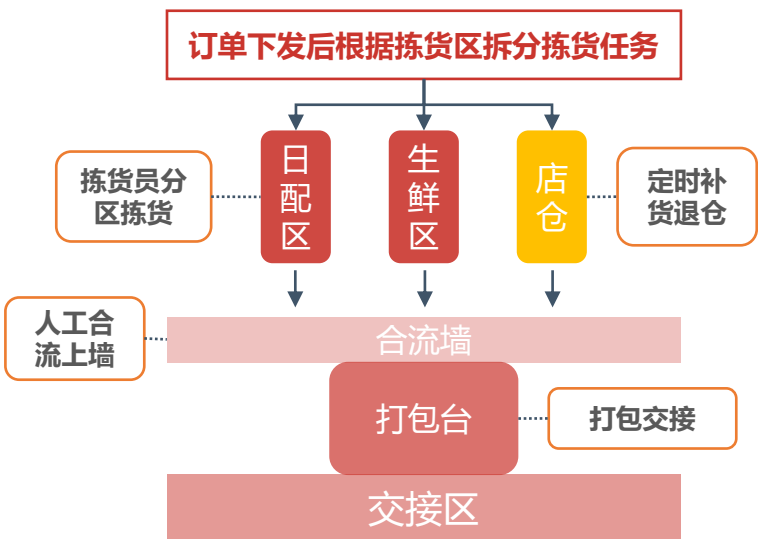
通过中台订单**智能分发**，供需实时**智能调控**、AI全局**运筹调度**、**配送路线规划指导**等技术实现高效融合匹配

沃尔玛：达达快送拣货-交接-配送一体化服务，全链条提升即时履约水平

针对沃尔玛时效服务竞争激烈，区域门店运力不足，对骑士服务要求高等痛点，达达快送在**拣货、交接、配送全环节**提供定制化解决方案，实现1小时内送达。



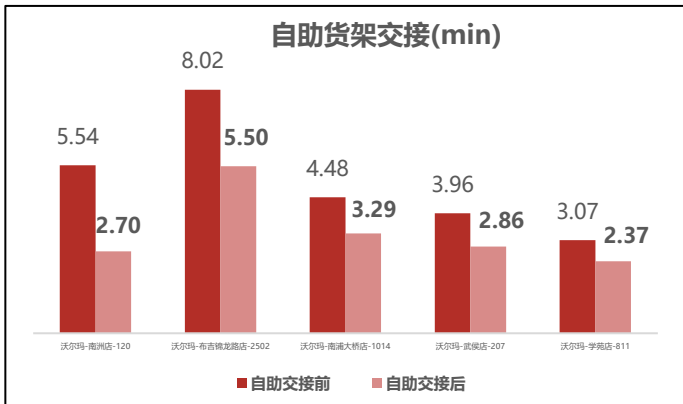
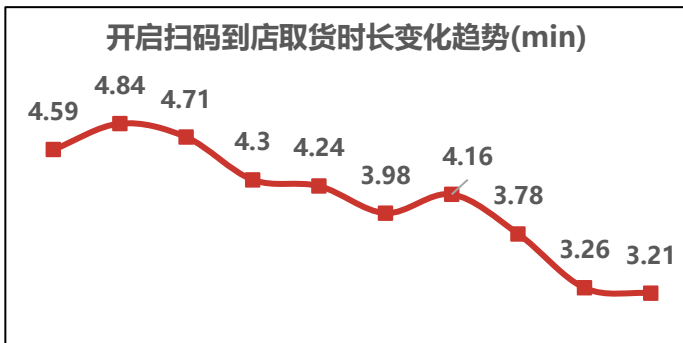
店仓拣货



- 持续提升仓内拣货比例
- 更多SKU标准化并进仓



扫码到店&自主取货



“驻店+众包”混合送
个性化末端配送服务

- 混合送模式
- 大促提前预测单量，匹配运力
 - 驻店最优路径智能派单
 - 驻店+众包运力应对订单波动
 - 双渠道订单统一合单派发
 - 考勤打卡、身份识别、工装等系统化管理
 - 实时运营监控后台&异常报警

个性化末端配送服务：

- 联名品牌工服（已推行）
- 定制商超品类超大餐箱



华润万家：达达快送提供门店差异化服务，以高弹性运力组织保障履约服务

达达为华润万家提供即时配送和部分区域门店的拣货服务，主要承接华润自有渠道（万家APP、小程序）和京东到家平台门店的即时配送订单。

华润万家业务覆盖地域广、业态多，同一城市间不同业态门店订单规模呈现显著差异化特征。因此，高弹性的运力保障履约及时性和稳定性是服务的关键。

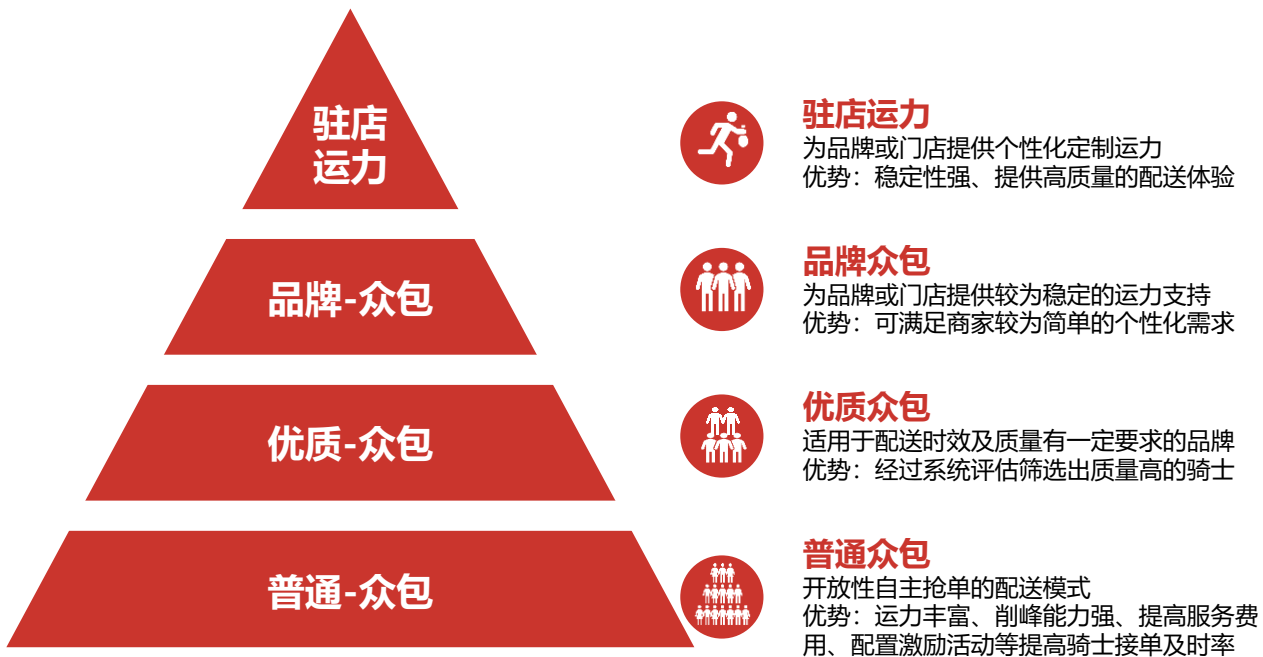
◆ 基于广泛运力网络，承接全国门店配送需求 以低沟通成本和快速响应提供扩容式服务



◆ 根据城市门店业态，提供差异化服务模式 在保障履约服务的同时，实现成本最优

大超和标超	精品和小业态
达达优拣+配送服务	配送服务

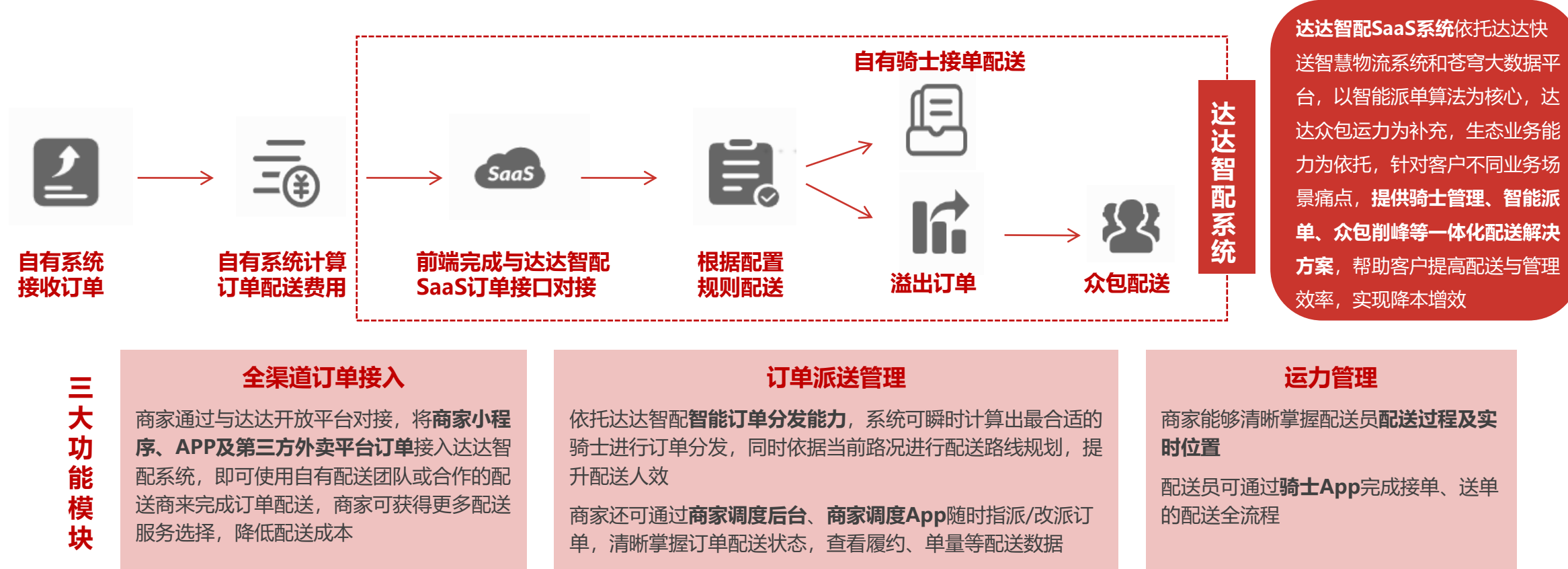
达达定制多层混合运力：



九江联盛：引入达达智配SaaS系统，提升骑士人效和配送履约率，降低履约成本

达达智配为九江联盛提供一体化SaaS系统解决方案，赋能其自营配送团队。

从**履约效率**上看，达达智配SaaS系统帮助自有骑士人均日配送单量从20-30单，提升至50单，人效翻倍，同时调度效率大幅提升；从**履约成本**上看，预计年均节约成本数十万元；从**履约能力**上看，2021年双十一期间，九江联盛自配送单量同比增长达到100%。

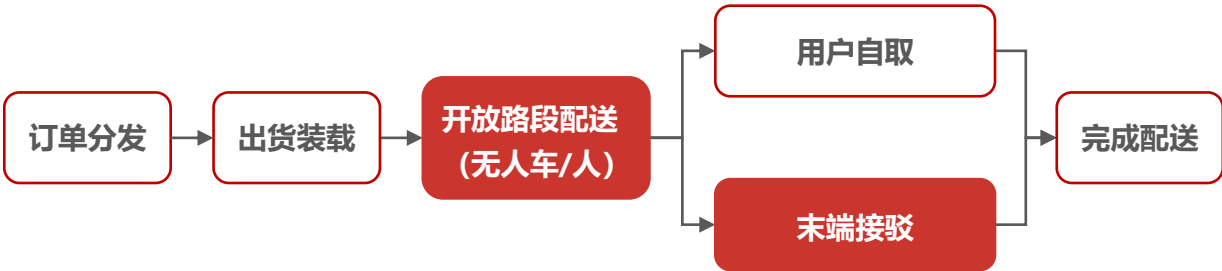


七鲜超市：达达快送无人配送服务，助力商超提升即时零售履约稳定性

达达为七鲜超市提供的服务包含三部分内容：

- ◆ 拣货打包服务
- ◆ SaaS智配系统智能派单，实时监控配送数据
- ◆ 最快28分钟内送达的**配送服务**：驻店运力模式+高峰期众包运力补充；**无人车配送服务**

无人配送流程



目前，达达快送的无人配送服务已在七鲜超市、永辉超市、山姆会员商店等**商超门店**的**真实场景中实现常态化应用**。截至22年3月，达达快送无人配送开放平台已累计支持配送**超过3万个商超配送订单**。

今年冬天，达达无人配送开放平台还首次参与到平台的春节运营保障中来，持续保障多家大型商超从门店取货到末端接驳的全局运营调度。虎年春节期间（1月31日—2月6日）达达无人配送服务平均履约率达到95%以上。



无人配送车



夜间无人配送车装载着货物行驶在开放道路上

达达快送携手京东物流、白犀牛打造商超即时消费场景下的无人配送生态

- **无人配送车的调度系统**：包含订单分发、订单信息录入、路径规划及末端用户触达能力
- **提高配送效率的人机交互系统**：通过标准化的操作方式，管理订单装车、末端接驳，订单异常状态维护，协助无人车高效的完成配送任务
- **末端人力配送能力**：在需要送货上门/上楼的场景，提供末端配送能力

02

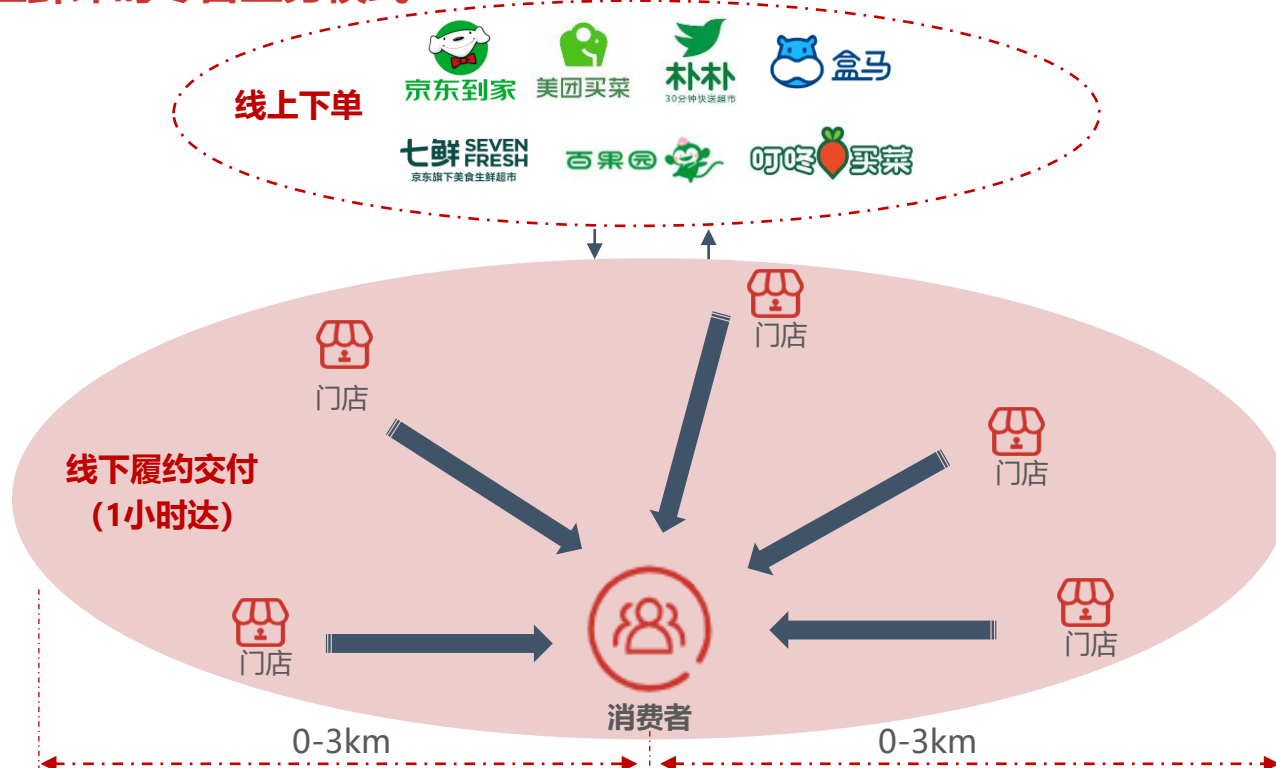
生鲜即时零售业态

生鲜即时零售业态不同商业模式履约痛点呈现差异化特征

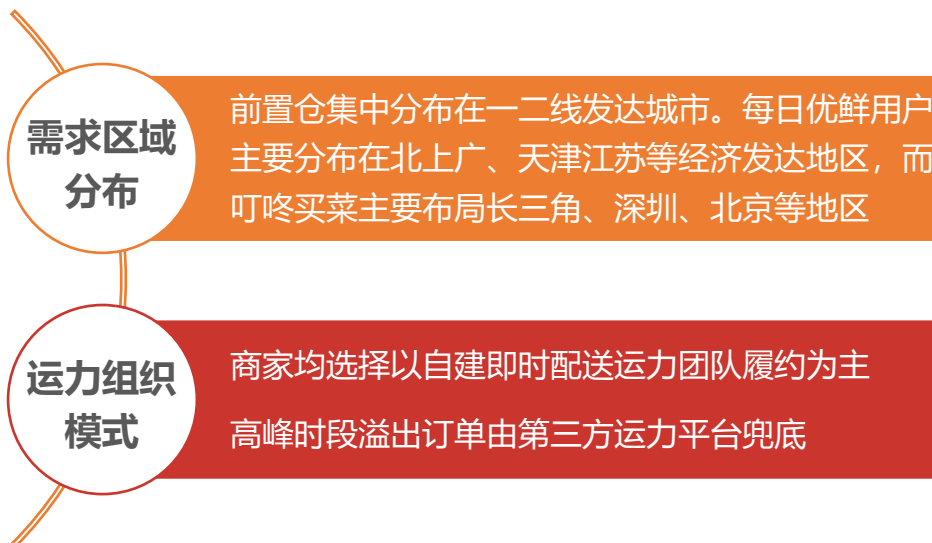
生鲜即时零售主要分为仓店一体模式和前置仓模式。仓店一体模式依托门店设施，线上线下融合，为消费者提供生鲜即时零售服务。仓店一体模式又分为有店仓（以盒马、七鲜超市为代表）和基本无店仓，以货架上的商品作为线上库存（以百果园、钱大妈为代表）两种细分模式。前置仓根据社区选点，实现3-5公里以内的履约配送服务，每日优鲜、叮咚买菜、朴朴超市等是前置仓模式的典型代表。

仓店一体模式下，履约痛点与商超业态类似，拣货与配送要求高；前置仓模式商家以自运营为主，溢出订单运力不足是显著痛点。

生鲜即时零售业务模式：



前置仓模式下的即时配送特点：



达达快送“仓拣配”一体化服务复制到生鲜行业，为仓店一体化模式生鲜零售商提供定制化全心达服务，为前置仓模式生鲜零售商提供基于溢出订单的众包运力服务

达达快送“仓拣配”全链路即时履约服务体系在商超行业成熟应用，并逐步赋能其他行业，目前“仓拣配”一体化服务已在生鲜即时零售场景落地。达达快送为仓店一体化模式的生鲜零售商提供拣货仓定制化系统解决方案、达达优拣服务以及定制化全心达服务；为前置仓模式的生鲜零售商溢出订单提供众包运力服务。

行业痛点		解决方案
01 拣货作业难度大	»	达达优拣服务 实现拣货作业、拣货管理的数字化和产品化，提高拣货速度和效能
02 冻品、冷藏品配送要求高	»	保温箱冷热分离 保温箱冷热分离，全程冷链配送，保持商品完整性
03 时效要求高	»	规划最优配送路线 依托智慧物流技术，提前规划最优配送路线，保证以最快的时效送达
04 商品破损率高	»	统一作业培训 统一培训骑士货品摆放准则，定期进行抽查、反馈
代表客户：每日优鲜、百果园、叮咚买菜、七鲜超市		

美团配送为生鲜即时零售提供全环节、标准化操作的配送解决方案

美团配送为百果园等生鲜即时零售客户提供优质配送服务，不断支撑商户开拓、发展线上到家业务。此外，美团买菜为美团自营前置仓业态，通过驻店配送模式，可实现最快30分钟到家服务。

行业痛点		解决方案
01 配送不及时	»	商圈专属配送 基于商圈属性，对线上、线下推广策略和配送关键因素进行优化，提升整体时效
02 货损严重	»	优化操作减少货损 根据生鲜果蔬产品特性，制定从取货至送货全环节标准化操作流程，减少货损产生
03 特殊品类无法配送	»	特殊品类配送 针对商户对鲜活、冰品等特殊品类配送要求，提供定制化解决方案
04 配送成本高	»	配送成本优化 通过不同运力模式搭配，提升效率，优化各环节成本
代表客户：美团买菜		

蜂鸟即配为生鲜即时零售配送提供品质达服务

蜂鸟即配针对生鲜行业商品特性和行业痛点，提供品质达服务。

行业特性	- 商品特性：易腐易损 - 行业痛点：货损高，特殊品类难配送，客单低配送成本高
解决方案	果品类专业配送培训，保障配送品质，闲时运力支持优化配送成本
推荐产品	 品质达
代表客户	百果园，鲜丰水果，叮咚买菜，每日优鲜



品质达

配送模式：大网直营骑手

产品优势：接起保障、配送稳定

适配行业：适合普通餐饮、商超便利医药、酒水、快消类商户

03

医药即时零售业态

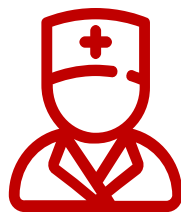
医药门店员工完成拣货作业，长距离订单以及夜间运力需求大是履约痛点

医药零售门店一般规模在100平左右，面积较小，常见在门店里侧角落有极小面积的补货暂存区，难以作为拣货区域使用，故医药即时零售订单主要在**门店货架拣货**。

货架商品按照品类逻辑摆放，并未进行系统库位管理。因医药商品专业度高，订单频次不高，拣货任务轻但专业度要求高，故拣货作业由门店工作人员完成。同时医药即时配送订单覆盖区域广，配送距离长，又多夜间订单，**夜间运力组织和保障是履约难点**。



货架拣货



药店工作人员拣货



无拣货系统
凭借人员经验和记忆

达达快送针对医药行业夜间运力需求大、时效要求高、覆盖范围广等特性，提供夜间网格运力和客服支持，以多种混合运力模式助力连锁药店降本增效

达达快送针对药店夜间业务快速增长，配送范围不规范，配送距离较远，配送成本较高，夜间催单及客诉等痛点，**搭建24小时履约能力和客服支持**，同时创新**多店驻店模式**，采用多种**混合运力模式**，为连锁药店提供更稳定的履约保障，助力连锁药店降本增效。

行业痛点	解决方案
01 夜间运力需求大	全天候运力服务 搭建夜间网格运力，及时响应品牌配送需求
02 配送时效要求高	呼叫系统提升接单效率 配置呼叫系统，提醒骑士接单
03 配送覆盖范围广	多种混合运力模式 多种混合运力模式，以更高效经济的配送方案，实现降本增效
04 夜间客诉处理难	夜间客服 夜间客服，辅助解决运力调配和处理客诉

多店驻店模式：
(应对单店订单规模较小的联合业态)

多店驻店模式通过划分门店优先级，找到特定距离范围内与高优先级门店配送需求互补的门店，按照区域安排驻店骑手。通过对多店即时配送订单统筹规划，达到削峰降本，提升骑手人效的目的，提供更加稳定的履约保障。经达达测试后，骑手人效整体提升了6单。

美团配送为医药即时零售配送提供及时、全时段的配送服务

美团配送为泉源堂、海王星辰等医药零售企业提供配送服务，不断提升服务体验。针对医药行业多样化需求，推出多种运力组合的差异化配送服务产品，更好地满足了客户需求。夜间配、远程配等模式为客户扩展了营业时间和半径，增加营业收入。

行业痛点		解决方案
01 夜间配送难度大	»	24小时全天候服务 核心地点可开通24小时业务，定价合理，满足商户需求
02 远距离配送难度大	»	差异化服务产品 根据不同距离提供差异化配送服务产品，保障履约时效
03 配送不及时	»	多种配送方式 开启混合配送模式，专送+众包运力相结合

蜂鸟即配为医药即时零售配送提供全城达和品质达服务

蜂鸟即配针对医药行业商品特性和行业痛点，提供全城达和品质达服务。

行业特性	- 商品特性：7*24小时配送，隐私信息保护 - 行业痛点：有夜间及较远距离配送需求，门店库存量有限易缺货		
解决方案	全天多范围多时效配送服务支持，实现订单隐私信息保护，门店缺货智能提醒减少无效订单		
推荐产品	 全城达  品质达	 全城达 配送模式：抢单模式，专 人直送 产品优势：全城配送，性 价比高 适配行业：适合商超便利、 鲜花蛋糕、医药、酒水等 需要远距离配送的商户  品质达 配送模式：大网直营骑手 产品优势：接起保障、配 送稳定 适配行业：适合普通餐饮、 商超便利医药、酒水、快 消类商户	
代表客户	阿里健康，漱玉平民，海王星辰，泉源堂		

某知名药店：达达快送以驻店+众包运力组织模式，提升门店配送效率

达达快送为某知名药店提供即时配送运力服务，目前其半数即时零售订单由达达快送完成履约服务。

客户即时配送订单配送距离较长，30%订单超过3公里，夜间订单占比达到20%，配送难度较大。达达快送通过区域驻店模式为困难订单兜底，并调动周边优质众包骑士以门店为中心进行出勤接单，以应对夜间及远距离订单接起困难等问题，为客户提供稳定运力保障，提升门店即时配送效率。

客户痛点	解决方案	合作成效
运力不足 困难poi订单、 远距离订单无运力配送 配送成本居高不下 需要优化配送策略提高人效	20%驻店+80%众包 合理排班、灵活性高 总部运营+城市运营 全面把控配送质量 配送质量实时监控	满足客户扩大配送围栏，提升 10%左右销售额 合作日均单量26,000以上 平均配送时效28分钟 配送履约率稳定在98%以上 优化履约成本3%

04 便利店即时零售业态

便利店即时零售-痛点

便利店门店员工完成拣货作业，时效要求较高，夜间订单增长是主要需求点

便利店门店面积小，商品品类少，订单波峰不显著，拣货作业相对简单，一般由门店工作人员完成。

美团闪购推行闪电仓项目，其履约作业特点与前置仓模式一致。闪店仓是美团闪购推出的针对快消品类和日用百货的前置仓项目。闪店仓通过招募商家在线下建设前置仓，专为线上订单履约服务。商家一般选择自运营前置仓，或交给加盟商运营。

便利店时效要求较高，夜间订单增长，**夜间运力的及时稳定供应是即时配送的主要需求。**



货架拣货



前置仓拣货



门店工作人员拣货



前置仓运营人员拣货



无拣货系统
凭借人员经验和记忆

达达快送针对便利店行业24小时营业特性，打造全天候即时配送服务

基于便利店24小时营业，夜间单量密集，订单配送距离多在2公里内，配送时效要求高，夜间运力弹性需求高等特性，达达快送为便利店即时零售业态提供24小时运力在线服务。同时加强打造夜间运力网络，化解单量密集区域的压力。



行业痛点

01
24小时运力需求



解决方案

全天候运力服务
运力24小时在线，提供配送服务

02
夜间弹性运力需求大



打造夜间运力网络
打造夜间运力网络，化解单量密集区域的压力

03
配送时效要求高

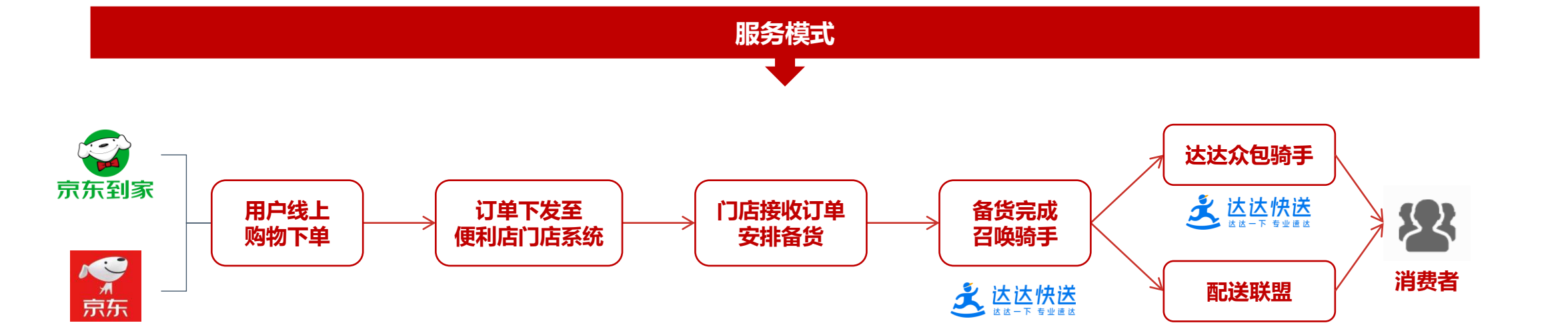


呼叫系统提升接单效率
配置呼叫系统，提醒骑士接单

每一天便利店：达达众包+配送联盟，全方位支持夜间订单履约

西安每一天便利超市连锁有限公司成立于2010年6月，专注24小时便利连锁店，集门店开发、运营、物流配送、品牌输出为一体的综合性零售型企业，是西北地区便利店行业领先企业。

达达快送主要为每一天便利店提供即时配送服务，承接其京东到家和京东商城的订单。便利店门店面积较小，备货时间短，畅销品类供给相对丰富，即时配送订单主要集中在17-18点和夜间21点-次日凌晨6点，其中夜间订单占比达到45%。针对夜间运力调配难度大的问题，达达在运力组织上采用众包模式，并申请配送联盟，以达达骑手为核心，外部联盟运力池为兜底，全方位支持每一天便利店夜间订单履约。



目录 Contents

1 即时零售履约配送市场发展概况

2 即时零售场景下的需求特征

3 典型即时零售履约配送解决方案

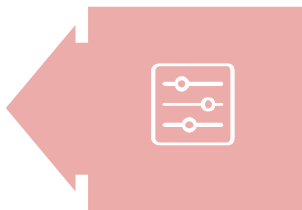
4 即时零售履约配送市场发展趋势



即时零售市场规模持续扩大，即时消费走向全客群、全地域、全品类、全诉求、全场景、全天候

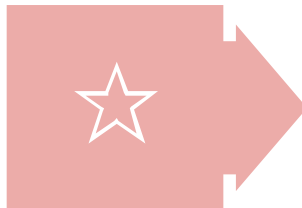
即时消费（到家业务）驱动整体O2O快速增长。艾瑞咨询数据显示，2021年，中国零售O2O平台交易规模为2,275.8亿元，预计2025年市场规模将突破1万亿元。作为最早切入并持续深耕本地即时消费赛道的O2O平台，京东到家2020年交易额增长107%，2021年在高基数上继续保持70.5%的高速增长，进一步夯实在即时消费市场中的领先地位。

全客群
从年轻女性向男性和中老年用户拓展



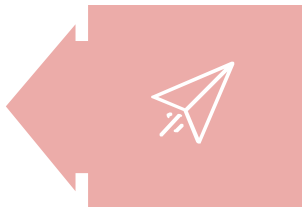
全诉求
从应急买到各种买

全地域
从一二线向低线市场推进



全场景
从到家向办公、酒旅等场景延伸

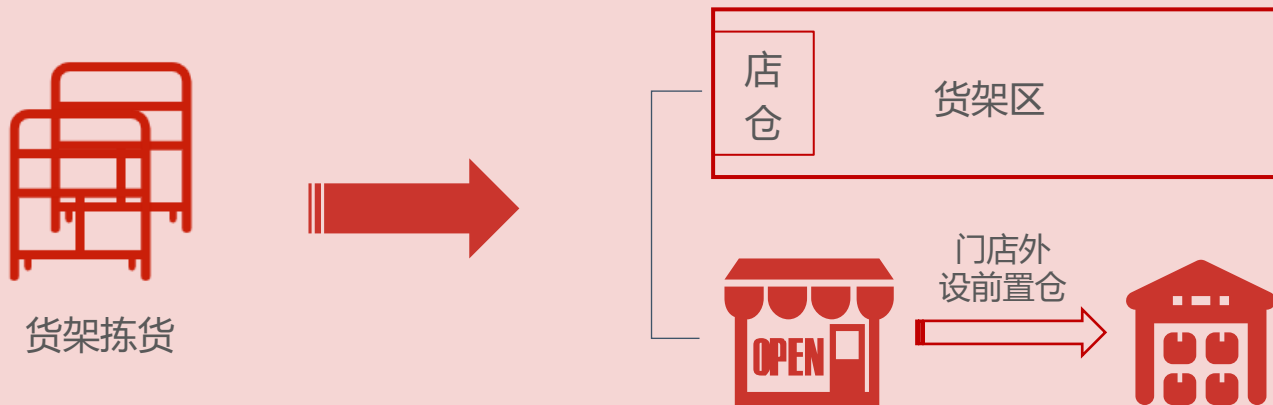
全品类
从生鲜快消向更丰富品类延伸



全天候
更偏好在“朝九晚八”时间段下单
凌晨0-2点的熬夜下单量增长显著

履约库存点与传统电商和传统零售更加紧密融合，库存点分布持续拓展

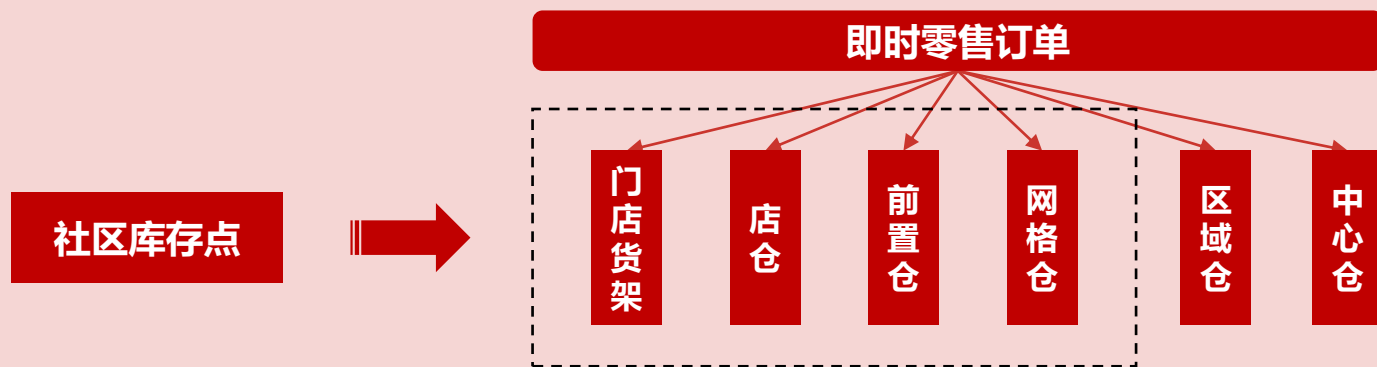
①传统门店增加店仓/前置仓，服务线上即时零售订单



商家在门店内设置一定面积的店仓，存储动销快的商品，并提升线上商品在店仓中的占比，以实现快速高效履约

商家在门店外部设置一个前置仓，用来专门存储在线销售商品的库存，线上订单直接推送至前置仓，依靠仓储系统实现高效履约

②传统电商和传统零售存在多种仓储模式，对于线上订单可以协同响应

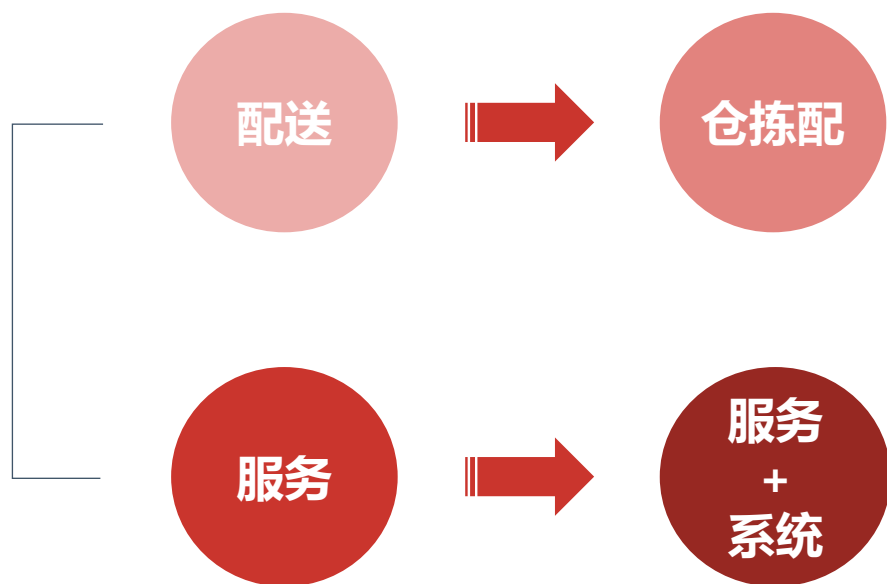


区域仓和中心仓可以提供更大范围的库存共享。根据订单地址，系统智能匹配出最近履约库存点。满足区域仓、中心仓履约时效的订单，可在仓内直接分拣送达

从单一配送服务延伸至“仓拣配”一体化，从提供服务到提供“服务+系统”

商超因商品、订单和门店特征，是最典型的“仓拣配”一体化服务需求方。未来，会有**更多的行业与商家将仓、拣环节外包**，集中资源聚焦在核心销售运营环节；此外，**仓-拣-配协同化发展也将是探索趋势**，而对于已在这些环节有着基础建设的平台来说，具有先发优势。

另一方面，为提升运营效率，拓展业务规模，零售商家在获取履约服务外，**对支持运营的系统需求将愈加凸显**，包括库存/拣货/配送管理系统。**专业化、脱胎于真实运营场景的系统解决方案**，将成为新的需求热点。服务商**从提供服务走向提供“服务+系统”**。



举例：达达快送为自建配送商家或小型配送服务商提供达达智配SaaS系统：



无人配送技术持续发展，成本持续下降，路权持续开放，引领即时配送行业变革

相较于传统运力，无人配送设备具备**稳定性强**，支持恶劣天气、订单高峰期及夜间等运力不稳定的场景进行配送；**服从性强**，不挑单；无人配送车**载重量高**等优点。此外无人配送设备还可以助力疫情防控期间“无接触配送”模式。

当前京东、美团、饿了么等相继发布无人配送机器人、无人配送车、无人配送机等，各类科技企业也纷纷入局无人配送领域，底盘设计、传感器领域趋于成熟。随着无人设备成本持续下降，路权持续开放，将推动形成无人配送生态，引领即时配送行业变革。

- **无人配送技术基础和供应链体系逐渐形成**
- **赛道内多家公司基本达成产品和场景的共识**：主流车体大小约为2.5米长*1米宽*1.7米高，最高时速在30km/h左右，续航约为100km
- **车辆芯片逐步实现国产化突破**
- **无人配送车传感器系统不断国产化**：以禾赛科技、速腾聚创、大疆为代表的国产厂商逐步进入之前被Velodyne等国外厂商垄断的市场，并开发面向无人配送领域的激光雷达

随着技术发展及规模化应用，**无人配送设备制造和运营成本正在逐年下降，成本可控**

技术
发展

路权
开放

成本
下降

- 2021年5月，北京市高级别自动驾驶示范区为首批无人配送车头部企业颁发了无人配送车车身编码，**首次给予无人配送车相应路权**，突破了无人配送车受现行法律法规限制无法上路的难题。京东、美团、新石器无人配送车“持证上岗”
- 2021年9月，北京顺义区发布《**无人配送车管理实施指南**》
- 2022年3月，合肥市签发了《白犀牛智能网联汽车道路测试通知书》，允许白犀牛无人配送车在规定的路权范围内开展**公开道路测试**
- 此外深圳、上海、广州、长沙、武汉等市正在加紧研究相应管理办法，有望在2022年陆续开放**公开道路**供无人配送车进行测试



指导委员会：

罗戈研究院院长 潘永刚

达达集团联合创始人兼首席技术官 杨骏

编写团队：

罗戈研究研究总监 余少雯

罗戈研究咨询经理 徐榆然

罗戈研究研究员 李碧宁

罗戈研究研究员 王雪情

达达快送产品运营总经理 郭瑜

达达快送大客户业务总经理 朱明洋

达达优拣业务总经理 李敏

达达快送无人配送业务负责人 石文晨

达达集团品牌公关部总经理 陈熙铃

特别合作媒体 联商网



达达集团黑板报



罗戈网-报告